

# **Administration 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 occasion

# Sommaire

---

## **Administration d'Oracle CRM On Demand 7**

Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand	12
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration	15
A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand	15
Administration de la société	17
Profil de la société	18
Administration du calendrier fiscal	42
Définition des devises	46
Audit de la société	50
Gestion des alertes	53
Administration des affectations de service	55
Administration des adresses	61
Personnalisation d'application	70
Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement	72
Affichage de pages Web externes dans des onglets	126
A propos des applets Web personnalisées	129
Création d'applets Web personnalisées	129
Création et gestion de la présentation des barres d'actions	135
Création d'applets Web globales	136
Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS	137
Chargement des extensions côté client	139
Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société	142

Création de nouveaux thèmes	144
Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil	147
Changement de nom des types d'enregistrements	148
Modification de l'icône d'un type d'enregistrement	150
Ajout de types d'enregistrement	151
A propos des champs, des listes de sélection et des métriques	154
A propos des configurations de pièces jointes	154
A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés	158
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès	159
Gestion des utilisateurs	162
Auto-administration des partenaires	186
Gestion des profils d'accès	193
Gestion des rôles	232
Gestion des livres	244
Gestion des groupes	293
Gestion des territoires	298
Gestion du processus	300
Administration du processus	301
Configuration du workflow	315
Workflow Monitor	359
Règles et affectation de données	366
Outils de gestion des données	399
Outils d'importation et d'exportation	399
Page File d'attente de suppression par lots	635
Page File d'attente d'affectation de livre par lot	636
A propos des événements d'intégration	637
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration	639
Gestion des paramètres d'événements d'intégration	640
Gestion de contenu	642

Définition des catégories de produits	643
Définition des produits de votre société	644
Configuration des listes de prix pour PRM	646
Gestion des pièces jointes de votre société	649
Configuration de scripts d'évaluation	650
Gestion de Life Sciences	658
Gestion des modèles de CR Visite	659
Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide	662
Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons	663
Expression Builder	665
A propos d'Expression Builder	665
Utilisation d'Expression Builder	666
A propos des expressions	669
Types de données dans Expression Builder	672
Expression Builder - Opérateurs	675
Fonctions d'Expression Builder	680
Exemples Expression Builder	729

## **Index    733**



# Administration d'Oracle CRM On Demand

---

Utilisez les pages Administrateur pour configurer et personnaliser Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'administration d'Oracle CRM On Demand, reportez-vous aux sections suivantes :

Cette section	Décrit les tâches suivantes
Administration de la société (page 17)	<a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 18) <a href="#">Vérifications des licences et des utilisateurs actifs</a> (page 30) <a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société</a> (page 32) <a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe</a> (page 40) <a href="#">Activation des langues</a> (page 41) <a href="#">Définition d'un calendrier fiscal personnalisé</a> (page 44) <a href="#">Gestion de devises</a> (voir " <a href="#">Gestion des devises</a> " page 46) <a href="#">Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs</a> (page 50) <a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP</a> (page 41) <a href="#">Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise</a> (page 51) <a href="#">Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale</a> (page 51) <a href="#">Publication des alertes définies pour l'entreprise</a> (page 54) <a href="#">Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise</a> (page 57) <a href="#">Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service</a> (page 58) <a href="#">Définition d'alertes pour les affectations de service</a> (page 59) <a href="#">Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements</a> (page 60) <a href="#">Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées</a> (page 62) <a href="#">Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées</a> (page 65) <a href="#">Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées</a> (page 66)

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<a href="#">Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation</a> (page 67) <a href="#">Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses</a> (page 68)
<a href="#">Personnalisation d'application</a> (page 70)	<b>Configuration des types d'enregistrement</b> <a href="#">Création et modification de champs</a> (page 86) <a href="#">Administration du paramètre Copie activée</a> (page 90) <a href="#">Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé</a> (page 91) <a href="#">Définition de liens Web</a> (page 92) <a href="#">Changement des noms de champs</a> (page 95) <a href="#">Utilisation de champs personnalisés indexés</a> (page 96) <a href="#">Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres</a> (page 99) <a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (page 99) <a href="#">Personnalisation de la présentation des éléments connexes</a> (page 101) <a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques</a> (page 102) <a href="#">Changement des noms des titres de section de champ</a> (page 106) <a href="#">Création d'applets Web</a> (page 107) <a href="#">Définition de listes de sélection en cascade</a> (voir " <a href="#">Définition des listes de sélection en cascade</a> " page 109) <a href="#">Gestion des présentations de recherche</a> (page 110) <a href="#">Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes</a> (page 114) <a href="#">Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil</a> (page 115) <a href="#">Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil</a> (page 117) <a href="#">Personnalisation de la piste d'audit</a> (page 119) <a href="#">Définition de mises en page dynamiques</a> (page 122) <b>Configuration de l'application</b> <a href="#">Affichage de pages Web externes dans des onglets</a> (page 126) <a href="#">Création et gestion de la présentation des barres d'actions</a> (page



Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>135)</p> <p><a href="#">Création d'applets Web globales</a> (page 136)</p> <p><a href="#">Chargement des extensions côté client</a> (page 139)</p> <p><a href="#">Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société</a> (page 142)</p> <p><a href="#">Création de nouveaux thèmes</a> (page 144)</p> <p><a href="#">Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil</a> (page 147)</p> <p><a href="#">Changement de nom des types d'enregistrements</a> (page 148)</p> <p><a href="#">Modification de l'icône d'un type d'enregistrement</a> (page 150)</p> <p><a href="#">Ajout de types d'enregistrement</a> (page 151)</p>
<a href="#">Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès</a> (page 159)	<p><a href="#">Définition des utilisateurs</a> (page 163)</p> <p><a href="#">Définition des quotas de ventes des utilisateurs</a> (page 177)</p> <p><a href="#">Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement</a> (page 178)</p> <p><a href="#">Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur</a> (page 178)</p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur</a> (page 179)</p> <p><a href="#">Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur</a> (page 180)</p> <p><a href="#">Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs</a> (page 180)</p> <p><a href="#">Gestion des utilisateurs délégués (administrateur)</a> (page 182)</p> <p><a href="#">Création de périodes de stock pour les utilisateurs</a> (page 185)</p> <p><a href="#">Désactivation des utilisateurs</a> (page 186)</p> <p><a href="#">Définition des utilisateurs (Partenaires)</a> (page 188)</p> <p><a href="#">Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires)</a> (page 191)</p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires)</a> (page 191)</p> <p><a href="#">Désactivation d'utilisateurs (Partenaires)</a> (page 192)</p> <p><a href="#">Processus de définition des profils d'accès</a> (page 228)</p> <p><a href="#">Ajout de rôles</a> (page 238)</p> <p><a href="#">Définition des groupes</a> (page 296)</p> <p><a href="#">Définition des territoires</a> (page 298)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">Procédure de configuration des livres</a> (page 270)</p> <p><a href="#">Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur</a> (page 272)</p> <p><a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 275)</p> <p><a href="#">Configuration des modes de propriété des enregistrements</a> (page 276)</p> <p><a href="#">Création de livres et de hiérarchies de livres</a> (page 277)</p> <p><a href="#">Association d'utilisateurs aux livres</a> (page 279)</p> <p><a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 283)</p> <p><a href="#">Activation de livres pour votre société</a> (page 283)</p> <p><a href="#">Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur</a> (page 284)</p> <p><a href="#">Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement</a> (page 287)</p> <p><a href="#">Affectation d'enregistrements aux livres</a> (page 288)</p>
<a href="#">Gestion du processus</a> (page 300)	<p><a href="#">Création de processus</a> (page 308)</p> <p><a href="#">Ajout d'états de transition aux processus</a> (page 309)</p> <p><a href="#">Restriction des processus</a> (page 311)</p> <p><a href="#">Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition</a> (page 312)</p> <p><a href="#">Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés</a> (page 313)</p> <p><a href="#">Création de règles de workflow</a> (page 328)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Affecter un livre</a> (page 334)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche</a> (page 339)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer un événement</a></p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">d'intégration</a> (page 336)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail</a> (page 345)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs</a> (page 349)</p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Attendre</a> (page 351)</p> <p><a href="#">Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow</a> (page 354)</p> <p><a href="#">Modification de l'ordre des règles de workflow</a> (page 355)</p> <p><a href="#">Désactivation de règles et d'actions de workflow</a> (page 356)</p> <p><a href="#">Suppression de règles et d'actions de workflow</a> (page 357)</p> <p><a href="#">Affichage des instances de workflow</a> (page 361)</p> <p><a href="#">Suppressions d'instances du Workflow Monitor</a> (voir <a href="#">"Suppression d'instances dans Workflow Monitor"</a> page 363)</p> <p><a href="#">Définition des règles d'affectation</a> (page 371)</p> <p><a href="#">Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads</a> (page 378)</p> <p><a href="#">Création des mises en page de conversion de lead</a> (page 379)</p> <p><a href="#">Définition de la génération de prévisions</a> (voir <a href="#">"Configuration de la définition des prévisions"</a> page 382)</p> <p><a href="#">Mise à jour de la définition des prévisions</a> (page 388)</p> <p><a href="#">Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers</a> (page 390)</p> <p><a href="#">Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société</a> (page 398)</p>
<a href="#">Outils de gestion des données</a> (page 399)	<p><a href="#">Préparation de l'importation de données</a> (page 445)</p> <p><a href="#">Liaison d'enregistrements durant l'importation</a> (page 437)</p> <p><a href="#">Importation des données</a> (page 603)</p> <p><a href="#">Consultation des résultats d'importation</a> (page 608)</p> <p><a href="#">Exportation de données</a> (page 610)</p> <p><a href="#">Consultation des résultats d'exportation</a> (page 612)</p> <p><a href="#">Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand</a> (page 619)</p> <p><a href="#">Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand</a> (page 614)</p> <p><a href="#">Création d'une file d'attente d'événements d'intégration</a> (page 639)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<a href="#">Gestion des paramètres d'événements d'intégration</a> (page 640) <a href="#">Administration des définitions d'extraction personnelle</a> (page 621)
<a href="#">Gestion de contenu</a> (page 642)	<a href="#">Définition des catégories de produits</a> (page 643) <a href="#">Définition des produits de votre société</a> (page 644) <a href="#">Configuration des listes de prix pour PRM</a> (page 646) <a href="#">Gestion des pièces jointes de votre société</a> (page 649) <a href="#">Configuration de scripts d'évaluation</a> (page 650) Définition de dossiers de rapports
<a href="#">Intégration de services Web</a> (page 614)	<a href="#">Téléchargement de fichiers WSDL et de schéma</a> (voir "Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas" page 615) <a href="#">Consultation de l'utilisation des services Web</a> (page 617)
<a href="#">Gestion de Life Sciences</a> (page 658)	<a href="#">Gestion des modèles de CR Visite</a> (page 659) <a href="#">Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide</a> (page 662) <a href="#">Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons</a> (page 663)

En outre, les administrateurs peuvent généralement effectuer les opérations suivantes :

- Créer des rapports personnalisés pour sa propre utilisation ou pour une diffusion dans toute la société. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Rapports.
- Créer des listes filtrées pour une diffusion dans toute la société. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Utilisation des listes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

## Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand

Les pages Administrateur d'Oracle CRM On Demand vous permettent de gérer le déploiement d'Oracle CRM On Demand sur les utilisateurs et la définition des données requises. Dans ces pages, vous pouvez personnaliser l'apparence d'Oracle CRM On Demand afin de répondre à vos besoins professionnels. Utilisez les directives suivantes pour gérer le déploiement d'Oracle CRM On Demand :

- 1 Consultez toutes les ressources disponibles.

Avant de configurer un nouveau déploiement d'Oracle CRM On Demand, vérifiez les ressources suivantes :

- 12 Administration d'Oracle CRM On Demand Version 20

- Lisez le manuel d'utilisation d'*Oracle CRM On Demand, Administrator Preview Guide*. Ce manuel est disponible pour tous les administrateurs de société et fournit des informations sur l'activation d'une fonctionnalité dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'accès au manuel *Administrator Preview Guide d'Oracle CRM On Demand*, cliquez sur le lien Formation et Assistance dans Oracle CRM On Demand.
- Consultez tous les outils, modèles, listes de contrôle, séminaires Web et guides en cliquant sur le lien Formation et Assistance dans Oracle CRM On Demand.
- Inscrivez-vous au cours Bases de l'administration offert par Oracle University.

## 2 Évaluez vos procédures commerciales et les rôles joués par les utilisateurs au sein de votre organisation.

Consultez le manuel *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* disponible sur My Oracle Support. Téléchargez et utilisez le modèle de configuration des champs personnalisés pour planifier un déploiement approprié dès le début. Le modèle de configuration des champs personnalisés est disponible dans la page Tools and Templates du Training and Support Center de My Oracle Support.

- Définissez la visibilité des données et la façon dont celles-ci seront sécurisées en tenant compte des fonctionnalités et facteurs suivants :
  - **Profils d'accès.** Pour plus d'informations, voir [Gestion des profils d'accès](#) (page 193).
  - **Équipes.** Pour plus d'informations, voir [Partage d'enregistrements \(Équipes\)](#).
  - **Livres.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 244).
  - **Visibilité du responsable.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).
- Définissez le modèle de données et les champs concernés. Évaluez les rapports qui nécessitent une analyse de tendance, une analyse de tendance en temps réel et les types d'enregistrements pris en charge.
- Définissez les procédures suivantes associées à la validation des données et à l'interaction avec celles-ci :
  - Définition des processus de vente. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 390).
  - Définition des mises en page de conversion de lead et des correspondances de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Administration de la conversion de lead](#) (page 377).
  - Définition de la validation de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 75).
  - Définition des processus de workflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion du processus](#) (page 300).
  - Intégration d'Oracle CRM On Demand avec les services Web. Pour plus d'informations, voir [Intégration des services Web](#) (voir "[Intégration de services Web](#)" page 614).
- Définition des environnements de test client et de tout environnement supplémentaire pour la formation et le test.

## 3 Configurez votre société.

Chaque société est unique. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez personnaliser de nombreux paramètres de société de façon à ce qu'ils correspondent à la configuration de votre entreprise.

- Définition de l'année fiscale, des langues, des devises, des taux de change, etc., de votre société.
- Demandez les droits d'accès et l'environnement de test client appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).

#### 4 Définition des profils utilisateur.

Dans le cadre d'une société, les utilisateurs ont des rôles et des responsabilités spécifiques. Certains utilisateurs ont accès à certaines données, contrairement à d'autres. Avant d'ajouter ces utilisateurs, définissez la visibilité et le rôle de chaque type d'utilisateur.

- Définition des profils d'accès pour votre société. Pour plus d'informations, voir [Gestion des profils d'accès](#) (page 193).
- Définition des rôles pour les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).
- Définition du modèle de visibilité, par exemple les livres, les équipes, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion des livres](#) (page 244) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#).

#### 5 Configuration du modèle de données, par exemple, ajouter ou renommer des champs, les types d'enregistrements, etc.

Les données requises sont également uniques dans le cadre d'une société. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez ajouter de nouveaux champs aux types d'enregistrements existants, renommer des champs en fonction du fonctionnement de votre entreprise, ou ajouter de nouveaux types d'enregistrements personnalisés. Avant de commencer à ajouter des données, effectuez les opérations suivantes :

- Ajout de nouveaux champs et types d'enregistrements requis pour la définition de votre modèle de données. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création et modification de champs](#) (page 86) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 151).
- Changement des noms de champs et de types d'enregistrement en fonction de conditions commerciales spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Changement des noms de champs](#) (page 95) et [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 148).
- Alimentation des listes de sélection. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation pour importer rapidement de grands nombres de valeurs dans les champs de la liste de sélection. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99).
- Configuration des mises en page. N'afficher que les champs requis pour chaque rôle et utiliser les mises en page dynamiques. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 122).
- Configuration de processus tels que les workflows, les processus de vente, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion du processus](#) (page 300) et [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 390).
- Configuration des listes de rôles. Les 10 premières listes apparaissent sur la page d'accueil de l'utilisateur. Il est recommandé d'éviter les listes qui renvoient des quantités de données importantes. Le nombre d'enregistrements recommandé pour les tâches quotidiennes est compris entre 25 et 100. Il est également recommandé d'effectuer les opérations suivantes :

- Utilisez les champs indexés dès que possible.
- Dans la liste, incluez les champs que les utilisateurs souhaitent mettre à jour fréquemment.

Pour plus d'informations sur la configuration des listes, reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.

**6** Fournissez des informations sur les métriques professionnelles en générant des rapports.

Utilisez la fonctionnalité Rapports dans Oracle CRM On Demand pour générer des rapports personnalisés correspondant à vos besoins professionnels, puis rendez-les accessibles aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique A propos des rapports.

**7** Importez les données et les utilisateurs.

Utilisez la fonctionnalité d'importation pour importer les données héritées dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez importer tous les utilisateurs ou les ajouter manuellement dans la page Gestion des utilisateurs. Une fois que les utilisateurs ont été ajoutés, ils reçoivent un e-mail contenant leur mot de passe temporaire pour accéder à Oracle CRM On Demand et ils peuvent alors commencer à travailler immédiatement. Pour plus d'informations sur l'importation des données, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399).

## Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration

Vous pouvez utiliser les modèles de configuration d'administrateur pour vous aider à organiser les données de votre société et mettre efficacement en oeuvre Oracle CRM On Demand.

Après avoir saisi vos informations dans ces modèles, vous pouvez les utiliser en tant que référence pendant la configuration et la personnalisation de l'application.

### *Pour accéder aux modèles de configuration de l'administrateur*

- 1 Cliquez sur le lien correspondant au modèle concerné.  
Les liens vers les modèles disponibles sont présentés à la section suivante.
- 2 Enregistrez le modèle sur votre ordinateur.
- 3 Ouvrez le fichier enregistré.

## A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand

La fonctionnalité de suivi des utilisations permet aux sociétés de suivre et analyser les utilisations de leur application Oracle CRM On Demand, dont l'utilisation par l'utilisateur, l'utilisation de l'application et les détails

de la définition et de la configuration. Un certain nombre de rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations sont proposés pour les rapports sur l'utilisation d'Oracle CRM On Demand. Outre les rapports prédéfinis, le domaine d'analyse du suivi des utilisations est disponible dans la zone Analyses dans Oracle CRM On Demand Answers pour les sociétés qui souhaitent une analyse plus approfondie de leur utilisation d'Oracle CRM On Demand.

Par exemple, vous pouvez vouloir créer des rapports pour fournir les informations suivantes :

- les utilisateurs ne s'étant pas connectés pendant les 30 derniers jours,
- les types d'enregistrement pour lesquels aucun enregistrement n'a été créé, mis à jour ni supprimé pendant les 30 derniers jours,
- le nombre de règles de workflow, de champs personnalisés et d'onglets personnalisés créés dans Oracle CRM On Demand.

**CONSEIL :** Pour toute information sur la consultation de l'utilisation des services Web, voir [Consultation de l'utilisation des services Web](#) (page 617).

Pour accéder aux rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations et créer de nouveaux rapports dans le domaine d'analyse du suivi des utilisations, votre rôle d'utilisateur doit posséder le privilège Suivi des utilisations. Le privilège Suivi des utilisations est activé par défaut pour le rôle de l'administrateur de la société.

### A propos du privilège Suivi des utilisations

Si nécessaire, les administrateurs de la société peuvent activer le privilège Suivi des utilisations pour d'autres rôles d'utilisateur. Cependant, avant d'activer le privilège Suivi des utilisations pour un rôle d'utilisateur, vous devez tenir compte des implications suivantes :

- Les utilisateurs ayant le privilège Suivi des utilisations dans leur rôle d'utilisateur peuvent accéder au domaine d'analyse du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand Answers, ainsi qu'aux rapports prédéfinis sur le suivi des utilisations.
- Aucun autre paramètre d'accès, comme le paramètre d'accès pour les types d'enregistrement dans les profils d'accès et les rôles d'utilisateur, ne permet de sécuriser l'accès aux données de suivi des utilisations. Les utilisateurs dont le rôle possède le privilège Suivi des utilisations peuvent donc accéder à toutes les données de suivi des utilisations dans le domaine d'analyse du suivi des utilisations.

Comme certaines données d'utilisation de votre société peuvent être considérées comme sensibles, vous devez vous assurer que le privilège Suivi des utilisations n'est accordé qu'aux utilisateurs appropriés.

- Les rapports sur le suivi des utilisations peuvent entraîner une utilisation intensive des ressources système.

Si vous voulez que certains rapports sur le suivi des utilisations soient disponibles à certains utilisateurs, mais ne voulez pas que ces utilisateurs aient un accès complet au domaine d'analyse du suivi des utilisations et aux rapports prédéfinis, vous devez créer des rapports personnalisés comportant les données appropriées. Vous pouvez alors stocker les rapports personnalisés dans un dossier de rapports partagé, et accorder uniquement l'accès à ce dossier partagé aux utilisateurs.

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez afficher des données sur l'utilisation des affectations de service (voir [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 57) et [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 58)) et des données sur l'utilisation des fichiers et



des enregistrements (voir [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 60)).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur le domaine d'analyse du suivi des utilisations et sur les rapports, voir :

- A propos des rapports prédéfinis
- Domaine d'analyse du suivi des utilisations
- Prise en main des réponses (rapports personnalisés)

## Administration de la société

**Avant de commencer.** Sauf indications contraires, pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans la section Administration de la société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures relatives à l'administration de la société :

- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#) (page 30)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 32)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe](#) (page 40)
- [Activation des langues](#) (page 41)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 44)
- [Gestion de devises](#) (voir "[Gestion des devises](#)" page 46)
- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs](#) (page 50)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP](#) (page 41)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise](#) (page 51)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 51)
- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 54)
- [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 57)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 58)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 59)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 60)
- [Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées](#) (page 62)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées](#) (page 65)

- [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) (page 66)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation](#) (page 67)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses](#) (page 68)

## Profil de la société

La configuration du profil de la société inclut les tâches suivantes :

- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#) (page 30)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 32)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe](#) (page 40)
- [Activation des langues](#) (page 41)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP](#) (page 41)

## Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société

Les informations et les paramètres généraux par défaut de la société se définissent dans la page Profil de la société.

**Informations sur la société.** Vous pouvez entrer ou modifier le nom de votre société, l'adresse d'expédition et de facturation, le numéro de téléphone et l'interlocuteur principal. Si vous vous êtes inscrit pour une période d'essai, certaines informations relatives à votre société sont tirées de vos données d'inscription.

**Paramètres généraux par défaut.** Vous pouvez définir les paramètres par défaut pour l'ensemble de la société, que les utilisateurs peuvent remplacer.

**ATTENTION :** L'administrateur société peut modifier le paramètre Pays. Si vous modifiez ce paramètre, avertissez le Support clientèle afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires pour mettre à jour le paramètre Fuseau horaire, ainsi que vos rapports et vos tableaux de bord. La langue, la devise et le fuseau horaire ne peuvent être modifiés qu'en contactant le Support clientèle.

**Avant de commencer.** Pour comprendre l'impact de ces paramètres, voir A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs.

Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

### *Pour modifier le profil de votre société*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la page Profil de la société, cliquez sur le bouton Modifier (ou utilisez la fonction de modification en ligne) et apportez vos modifications.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

Le tableau suivant décrit certains champs figurant dans cette page.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la société</b>	
ID de connexion société	Identifiant unique de votre société. Lors de la création d'utilisateur, il s'agit de la première partie de l'ID de connexion utilisateur (ID de connexion société/ID utilisateur).
Interlocuteur principal	<p>La valeur par défaut est soit ADMIN, soit le pseudonyme du premier utilisateur de votre société qui se connecte. Vous pouvez modifier cette valeur et indiquer n'importe quel utilisateur. Les informations relatives à la mise à jour de produits et d'autres informations importantes sont envoyées à l'interlocuteur principal.</p> <p>Dans le cas où l'interlocuteur principal ne serait pas disponible, vous pouvez entrer une liste de distribution comme adresse e-mail de l'interlocuteur principal afin que plusieurs personnes soient avisées des défaillances du système et de toute autre information importante. Pour ce faire, vous pouvez suivre l'une des deux procédures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vous pouvez entrer une liste de distribution comme adresse e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur pour l'interlocuteur principal. Cependant, vous devez vous souvenir que, si l'interlocuteur principal exécute une action dans le système qui envoie un e-mail automatisé à sa propre adresse e-mail, la liste de distribution complète recevra cette notification.</li> <li>■ Vous pouvez créer un nouvel utilisateur "fictif". Vous pouvez donner un nom comme "ListeDeDistribution" à cet utilisateur, puis entrer la liste de distribution comme adresse e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur fictif. Dans ce cas, vous validez une de vos licences uniquement pour cette tâche.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas désactiver l'utilisateur indiqué comme votre interlocuteur principal. En revanche, vous devez sélectionner un autre utilisateur comme interlocuteur principal avant de pouvoir modifier le statut de l'interlocuteur d'origine avec la valeur Inactif.</p>
<b>Paramètres de la société</b>	
Langue par défaut	Langue utilisée par défaut par vos utilisateurs. Vous pouvez activer des langues supplémentaires afin que les utilisateurs puissent modifier le paramètre pour leur propre utilisation. Pour plus d'informations sur la

Champ	Description
	<p>manière d'ajouter des langues, voir <a href="#">Activation des langues</a> (page 41).</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Paramètres régionaux par défaut	<p>Paramètres régionaux utilisés par défaut pour vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent les modifier à tout moment pour leur propre utilisation à partir de la page Profil utilisateur. Ces paramètres déterminent la mise en forme des dates, de l'heure, de la devise, des nombres et des numéros de téléphone.</p>
Devise par défaut	<p>La devise utilisée par défaut pour vos utilisateurs. Vous pouvez activer des devises supplémentaires afin que les utilisateurs puissent modifier le paramètre pour leur propre utilisation (reportez-vous à la rubrique <a href="#">Gestion de devises</a> (voir "<a href="#">Gestion des devises</a>" page 46)). Néanmoins, la devise définie ici détermine la devise par défaut utilisée pour les prévisions, qui sont communes à toute l'entreprise.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Fuseau horaire par défaut	<p>Valeur par défaut de fuseau horaire utilisée par votre société.</p> <p>Certaines fonctions, comme la génération de prévisions, utilisent le fuseau horaire du service hôte au lieu du fuseau horaire par défaut. Contactez le Support clientèle pour connaître ce fuseau horaire. Les utilisateurs basés dans d'autres régions du monde peuvent choisir d'utiliser leur fuseau horaire local, lequel est défini dans la page Profil utilisateur.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Mode de prévisualisation des enregistrements	<p>Enregistrement en Mode Aperçu par défaut de la société. Vous pouvez activer la fonctionnalité d'aperçu des enregistrements et indiquer comment la fenêtre d'aperçu s'ouvre. Selon le paramètre sélectionné dans ce champ, une fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque les utilisateurs placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsqu'ils cliquent sur l'icône Aperçu qui apparaît lorsqu'ils placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement.</p> <p>La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détail de l'enregistrement. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement en sélectionnant Inactif dans ce champ. Par défaut, ce champ a la valeur Cliquer sur l'icône Aperçu à la définition initiale d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société.</p> <p>Les utilisateurs peuvent remplacer le paramètre par défaut de la société en indiquant un enregistrement en Mode Aperçu différent dans la page de détail des informations personnelles.</p>
Modification en ligne activée	<p>Active ou désactive la fonctionnalité de modification en ligne.</p> <p>Si cette fonctionnalité est activée, les utilisateurs peuvent modifier les champs directement dans les pages de liste et de détail (sans ouvrir la page de modification de l'enregistrement).</p> <p>La modification en ligne est prise en charge dans les pages de liste et de détail d'enregistrement, et dans de nombreux enregistrements liés dans les</p>

Champ	Description
	<p>pages de détail de l'enregistrement principal.</p> <p>Notez que les types de champ suivants ne sont pas modifiables depuis la page de détail de l'enregistrement principal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ les champs qui n'apparaissent pas dans la page de détail de l'enregistrement lié lui-même ;</li> <li>■ les champs calculés, par exemple, Nom complet ;</li> <li>■ les champs en lecture seule dans la page Modifier de l'enregistrement lié.</li> </ul> <p>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 associée au champ Equipe du compte d'un enregistrement de compte, le champ Rôle de l'équipe est modifiable car il fait partie de la relation entre le compte et le membre d'équipe. En revanche, les champs Nom de famille et Prénom ne le sont pas car ils appartiennent à l'enregistrement de l'utilisateur.</p>
Messagerie activée	<p>Permet de contrôler si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La messagerie apparaît dans la barre d'actions.</li> <li>■ L'icône Notes et une liste de notes sont disponibles dans les pages de détail des enregistrements.</li> <li>■ Les utilisateurs peuvent se servir du widget de messagerie.</li> </ul>
Champs d'audit du type d'enregistrement	<p>Nombre maximum de champs qu'il est possible d'auditer pour chaque objet, affiché sous la forme d'un champ en lecture seule. Le nombre par défaut est 35, mais les administrateurs de la société peuvent modifier cette valeur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour chaque champ supplémentaire audité, un autre enregistrement doit être créé dans la base de données lorsque ce champ est modifié. Lorsque vous auditez un nombre trop important de champs en une seule fois, cela peut avoir un impact sur les performances lors de la sauvegarde de l'enregistrement audité.</p>
Expiration de l'audit (jours)	<p>Age en jours des enregistrements d'audit de champ avant qu'ils ne soient purgés. Les administrateurs de la société peuvent définir cette valeur entre 1 et 90 jours. Pour afficher la valeur définie pour la société, accédez à la section Paramètres de sécurité de la société sur la page Profil de la société. Notez qu'une valeur zéro (0) indique qu'aucun enregistrement d'audit de champ n'est purgé. Seul le support clientèle d'Oracle CRM On Demand peut définir cette valeur sur 0. Les administrateurs de la société doit disposer du privilège Gérer l'audit de champs pour pouvoir modifier ce paramètre.</p>

Champ	Description
Format des informations connexes	<p>Sélectionnez le format par défaut pour les sections d'informations connexes sur les pages de détails des enregistrements.</p> <p>Les sections d'informations connexes peuvent s'afficher sous forme de listes ou d'onglets sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer pour afficher les listes. Vous pouvez également définir un paramètre par défaut pour l'option Format des informations connexes pour chaque rôle. Les utilisateurs dont le rôle dispose du privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, peuvent également définir l'option Format des informations connexes dans leur profil personnel. Si l'option Format des informations connexes dans le profil personnel d'un utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut du rôle d'utilisateur est utilisé. Si l'option Format des informations connexes dans le rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de la société est utilisé.</p>
Méthode de recherche globale	<p>Sélectionnez la méthode de recherche que vous souhaitez rendre disponible pour vos utilisateurs dans la section Rechercher de la barre d'actions et dans les fenêtres de consultation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Recherche ciblée.</b> Une recherche ciblée recherche les correspondances dans des champs spécifiés. Dans une recherche ciblée, les utilisateurs peuvent saisir des valeurs dans plusieurs champs. La recherche ne renvoie que les enregistrements pour lesquels une correspondance est trouvée pour chacune des valeurs entrées. Les présentations de recherche affectées aux rôles d'utilisateur pour les types d'enregistrement déterminent les champs dans lesquels les utilisateurs peuvent rechercher. La recherche ciblée est activée par défaut dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la recherche ciblée, voir A propos de la recherche ciblée.</li> <li>■ <b>Recherche par mot clé.</b> Une recherche par mot clé examine les champs par défaut spécifiques à chaque type d'enregistrement. Dans une recherche par mot clé, les utilisateurs saisissent une chaîne de texte dans une seule zone de texte. La recherche renvoie tous les enregistrements pour lesquels la chaîne de texte saisie par l'utilisateur est trouvée dans l'un des champs de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé, voir A propos de la recherche par mot clé.</li> </ul>
Premier mois de l'année fiscale	<p>Ce champ affiche le mois auquel le calendrier fiscal débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p> <p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Date de début du calendrier fiscal	<p>Ce champ affiche la date au cours du mois indiqué où l'exercice débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p>

Champ	Description
	<p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Type de calendrier fiscal	<p>Ce champ indique le type de calendrier fiscal utilisé. Les valeurs disponibles sont : Trimestres fiscaux, 4-4-5, 5-4-4, Calendrier fiscal personnalisé. Ce paramètre a une incidence sur les analyses périodiques, les plans commerciaux et les prévisions. L'administrateur de la société ne peut pas modifier ce champ.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Moyenne de probabilité du produit activée	<p>Détermine le mode de mise à jour de la probabilité de l'opportunité lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si cette option est sélectionnée, la probabilité de l'opportunité est calculée en fonction de la moyenne de probabilité pondérée de chaque produit lié : <p>Probabilité de l'opportunité = Somme(CA prévisionnel du produit)/Somme(CA produit)</p> </li> <li>■ Si elle n'est pas sélectionnée, la probabilité n'est pas mise à jour au cours de l'opération.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité se trouve sur la page Opportunités - Détails, dans la barre de titre de la section d'informations relatives aux produits.</p>
Activer la sauvegarde et l'ajout de produits	<p>Si ce paramètre est sélectionné et qu'un utilisateur crée un enregistrement Opportunité, le bouton Enregistrer et ajouter un produit est affiché dans l'en-tête de la page Opportunité à la place du bouton Enregistrer. Si ce paramètre n'est pas sélectionné et qu'un utilisateur crée un enregistrement Opportunité, le bouton Enregistrer et ajouter un produit n'est pas affiché dans l'en-tête de la page Opportunité et seul le bouton Enregistrer est disponible.</p>
Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité	<p>Sélectionnez cette option pour activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité entre les membres de l'équipe.</p> <p>Lorsque cette case est cochée, les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir sont affichés dans la page Equipe d'opportunité - Modifier les utilisateurs, afin de permettre la répartition du chiffre d'affaires entre les membres de l'équipe. Les pages Prévision CA de l'opportunité et Mes opportunités affichent les opportunités pour lesquelles l'utilisateur est membre de l'équipe et qui ont un chiffre d'affaires à répartir supérieur à 0.</p> <p>Lorsque cette case n'est pas cochée, les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir ne sont pas affichés dans la page Equipe d'opportunité - Modifier les utilisateurs. Les pages Prévision CA de l'opportunité et Mes opportunités affichent les opportunités dont l'utilisateur est propriétaire.</p>

Champ	Description
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. Les utilisateurs peuvent aussi entièrement supprimer l'affichage des liens de page des pages Détails, en désactivant la fonction dans leurs profils personnels. Pour plus d'informations sur l'affichage des liens de page, voir Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand.</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. Les paramètres personnels d'un utilisateur remplacent les paramètres de la société. Les couleurs de l'affichage des liens de page sont déterminées par le thème que vous utilisez. Pour plus d'informations sur le choix d'un thème, voir Définition de votre thème.</p>
Activer les adresses partagées	<p>Sélectionnez cette option pour activer le partage des enregistrements d'adresse de niveau supérieur dans les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Si cette option n'est pas sélectionnée, seule la fonctionnalité d'adresse non partagée est disponible dans les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir Adresses.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si les adresses partagées sont activées, vérifiez les informations dans <a href="#">Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées</a> (page 65) et complétez la procédure de la rubrique <a href="#">Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées</a> (page 66) avant de désactiver les adresses partagées. Les adresses partagées ne sont pas compatibles avec les intégrations de produits Oracle préassemblées, telles qu'un pack Oracle Process Integration Pack (PIP). Si vous utilisez un PIP, tel qu'Oracle Lead to Order Integration Pack pour Oracle CRM On Demand et Oracle E-Business Suite, ne sélectionnez pas l'option Activer les adresses partagées.</p>
Valider les adresses partagées	<p>Sélectionnez cette option pour valider les adresses partagées dans une entreprise. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs peuvent sélectionner des adresses partagées à ajouter dans les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Les adresses non validées sont filtrées à partir des enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire et le bouton Nouvelle adresse est désactivé sur ces enregistrements.</p> <p>Si l'option Valider les adresses partagées est désactivée, toutes les adresses sont disponibles sur les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire (à savoir, aucun filtre n'est appliqué et le bouton Nouvelle adresse est activé sur ces enregistrements pour les utilisateurs disposant des privilèges nécessaires).</p> <p>Pour plus d'informations sur la validation des adresses, voir Marquage des adresses partagées comme validées.</p>



Champ	Description
Utilisation des commandes	<p>Sélectionnez le mode d'utilisation des commandes et éléments de commande par les utilisateurs dans Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si vous sélectionnez la valeur CRM On Demand Order Management, les utilisateurs peuvent utiliser la gestion des commandes dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si vous sélectionnez la valeur Ebiz PIP Integration, les utilisateurs peuvent utiliser Oracle Lead to Order Integration Pack pour Oracle CRM On Demand et la solution d'intégration Oracle E-Business Suite.</p> <p>Les utilisateurs doivent disposer du privilège Activer l'accès aux commandes dans leur rôle pour utiliser la fonctionnalité des commandes aux fins suivantes.</p>
<b>Définition du thème de la société</b>	
Nom du thème	<p>Le thème détermine la présentation d'Oracle CRM On Demand. A la configuration initiale d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société, Oracle est le thème par défaut. Pour le modifier, cliquez sur la liste Nom du thème puis sélectionnez le thème souhaité pour la société. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.</p> <p>Les thèmes n'ont aucune incidence sur le comportement d'Oracle CRM On Demand. Les administrateurs de société peuvent créer des thèmes personnalisés dans Oracle CRM On Demand. Adressez-vous à l'administrateur de votre société pour soumettre vos propres thèmes à utiliser dans Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Paramètres de visibilité des données de la société</b>	
Visibilité du responsable activée	Sélectionnez cette option pour autoriser les responsables à consulter les enregistrements de leurs subordonnés directs ou indirects. Le responsable d'un utilisateur est spécifié dans le champ Responsable ou le champ Responsable (Alias) sur la page Utilisateur - Détails, en fonction de l'affichage ou non de ces champs sur la page.
Activer héritage équipe parent	Sélectionnez cette option pour permettre aux équipes d'opportunité et d'interlocuteur d'hériter des membres de l'équipe du compte. Lorsqu'elle est activée, tout nouveau membre ajouté à l'équipe du compte sera également ajouté aux équipes d'interlocuteur et d'opportunité liées au compte.
Affectation de groupes par défaut	Sélectionnez cette option pour permettre aux membres du groupe de partager la propriété des comptes, activités, interlocuteurs, foyers, opportunités et portefeuilles. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Gestion des groupes</a> (page 293).
Activer les Livres	<p>Contrôle l'affichage de livres personnalisés par le sélecteur de livre. Si la case Activer des livres n'est pas cochée, le sélecteur de livre affiche uniquement les livres d'utilisateurs et de délégués, s'il existe des délégués.</p> <p><b>ATTENTION : Ne sélectionnez pas l'option Activer les Livres tant que vous</b></p>

Champ	Description
	n'avez pas créé votre hiérarchie des livres. Une fois que vous avez sélectionné cette option, vous ne pouvez pas la désélectionner. Toutefois, vous pouvez modifier votre hiérarchie des livres après la sélection de cette option.
Afficher le sélecteur de Livre	Active ou désactive le sélecteur de livre, qui permet d'affiner les recherches d'enregistrements d'un livre d'utilisateur, de délégué ou personnalisé.
<b>Paramètres d'intégration</b>	
Événement d'intégration activé	Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité Événement d'intégration est activée automatiquement. Cependant, si vous êtes un client existant, cette fonctionnalité proposée par Oracle CRM On Demand peut être configurée par le Support clientèle et par l'administrateur de votre société. Contactez le Support clientèle pour demander de l'aide en matière d'administration des événements d'intégration et pour spécifier la taille totale maximum des files d'attente nécessaires.
Mode de compatibilité Web Services R16	Contrôle le traitement des demandes d'assistance Web contenant les jetons Nom d'utilisateur et Mot de passe en tant que demandes sans état ou avec état comme dans Oracle CRM On Demand version 16 et antérieure. Cette case à cocher est désélectionnée par défaut pour toutes les nouvelles sociétés.
Activer le workflow	Ce paramètre s'affiche si la configuration de votre société prévoit l'activation de workflow. Vous pouvez activer cette fonctionnalité dès que vous avez créé les conditions de workflow à déployer.
<b>Paramètres d'intégration bureautique</b>	
Client Offline - Accès en modification	Ce paramètre vérifie l'accès en modification aux enregistrements soit au chargement, soit au téléchargement (dans les versions précédentes, Oracle CRM On Demand ne vérifiait l'accès que lors du téléchargement). Il est recommandé de vérifier l'accès lors du chargement des données. Les trois options possibles sont les suivantes : Vérifier lors du chargement (valeur par défaut pour les nouveaux clients), Vérifier lors téléchargement, aucune. L'option recommandée pour les clients est Vérifier lors du chargement. Si l'option de liste de sélection vide est sélectionnée, Oracle CRM On Demand vérifie l'accès comme avec l'option Vérifier lors téléchargement.
<b>Paramètres de sécurité de la société</b>	
Timeout de la société (en minutes)	Durée d'inactivité en minutes autorisée avant l'interruption de la session utilisateur. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre de délai d'expiration de la session interactive est déterminé par la valeur du délai d'expiration par défaut du système. Vous pouvez voir le paramètre actuel de délai d'expiration par défaut du système en haut de la section Paramètres de sécurité de la société de la page Profil de la société. Cette valeur est visible lorsque vous modifiez la page Profil de la société. Vous pouvez contacter le Support clientèle pour mettre à jour la valeur du délai d'expiration de la société entre 10 et 90 minutes.

Champ	Description
Type d'authentification	<p>Affiche les types d'authentification autorisés pour votre société. Cette valeur ne peut être affectée que par le Support clientèle. Les valeurs suivantes sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID utilisateur/MdP seulement- Tous les utilisateurs doivent se connecter à l'aide de leurs ID utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Connexion unique seulement – Tous les utilisateurs doivent se connecter à l'aide du mécanisme de connexion unique de votre société. Les ID utilisateur et mots de passe Oracle CRM On Demand ne sont pas acceptés.</li> <li>■ ID util./MdP ou connex. unique – Chaque ID utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand ou de connexion unique peut servir à se connecter à Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p>Le type d'authentification peut être défini pour chaque utilisateur par l'administrateur de la société, dans la page Profil utilisateur. Si le champ correspondant est vide, c'est le paramètre défini au niveau de la société qui s'applique pour cet utilisateur.</p>
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	<p>Identificateur de la société unique affecté par le Support clientèle lorsque la connexion unique est configurée pour la société. Cette valeur ne peut pas être changée par l'administrateur de la société, bien que les identificateurs externes puissent être définis pour chaque utilisateur dans la page Profil utilisateur.</p>
Page de connexion pour les authentifications d'utilisateur/mot de passe	<p>URL d'une page de connexion personnalisée propre à la société, qui remplace la page de connexion Oracle CRM On Demand par défaut. La page est généralement hébergée sur un serveur Web de la société. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité (elle doit commencer par http:// ou https://).</p> <p>Cette page s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré. Il incombe à la société d'orienter les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de cette page, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut.</p>
Page de connexion pour les authentifications d'accès avec connexion unique	<p>URL d'une page de connexion personnalisée propre à la société qui s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré, si l'utilisateur s'est connecté initialement à Oracle CRM On Demand avec Connexion unique seulement. En général, la page est hébergée sur un serveur Web de la société, par exemple le portail d'accès avec connexion unique de la société. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité - (elle doit commencer par http:// ou https://).</p> <p>Il incombe à la société de rediriger les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de leur page d'accès avec connexion unique, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut. Si un utilisateur qui s'est connecté avec la méthode d'accès avec connexion unique se déconnecte et que ce paramètre n'est pas défini, une page générique s'affiche avec le</p>

Champ	Description
	message "Vous avez été déconnecté".
URL ITS pour les authentications d'accès avec connexion unique	URL ITS (Intersite Transfer Service) SAML utilisée pour la connexion unique à Oracle CRM On Demand, affectée par le Support clientèle lorsque la connexion unique est configurée pour la société. L'administrateur société ne peut pas modifier cette valeur.
Restrictions d'adresses IP activées	Reportez-vous à la rubrique <a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP</a> (page 41).
Protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) activée	<p>Active une fonction qui empêche les attaques de type CSRF. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs qui créent du code personnalisé qui interagit avec Oracle CRM On Demand peuvent être contraints d'inclure un jeton de sécurité sous la forme d'un paramètre caché dans leur code. Pour plus d'informations sur la protection CSRF, voir <a href="#">A propos de la protection contre les attaques CSRF</a> (voir "A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)" page 39).</p> <p>Cette case est cochée par défaut si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.</p>
Activer l'intégration IFRAME	Pour des raisons de sécurité, cette case à cocher est désélectionnée par défaut et ne doit être sélectionnée que lorsque requis. En sélectionnant cette case, vous autorisez les utilisateurs à intégrer des pages Oracle CRM On Demand dans un iFRAME sur une page d'un autre site Web. Si l'utilisateur tente d'intégrer Oracle CRM On Demand dans un iFRAME d'une page d'un autre site Web et que cette case à cocher est désélectionnée, la page Oracle CRM On Demand se développe et devient la page parent. Ce paramètre n'affecte pas les widgets Oracle CRM On Demand que vous intégrez dans les applications de bureau.
<b>Paramètre de visibilité des analyses</b>	
Domaines de rapport	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des enregistrements de rapport en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses de données en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec leurs équipes de compte ou d'opportunité.</p> <p>Ce paramètre pour l'ensemble de la société s'applique sauf si des utilisateurs définissent une valeur pour le paramètre Domaines des rapports dans leur page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports, en particulier la section A propos de la visibilité sur les enregistrements dans</p>

Champ	Description
	les rapports.
Domaines historiques	<p>Utilisez cette liste de sélection afin de définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des enregistrements de rapport d'analyse dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses historiques ou de tendances, ou contiennent des calculs plus complexes que les rapports en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <p>Visibilité du responsable – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</p> <p>Visibilité de l'équipe – Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec les équipes de comptes et d'opportunité.</p> <p>Visibilité complète – Ce paramètre combine la visibilité du responsable et celle de l'équipe.</p> <p>Ce paramètre pour l'ensemble de la société s'applique sauf si des utilisateurs définissent une valeur pour le paramètre Domaines historiques dans leur page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations sur les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports, en particulier la section A propos de la visibilité sur les enregistrements dans les rapports.</p>
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	<p>Utilisez cette liste de sélection pour que les rapports Oracle CRM On Demand Answers utilisent le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction des objets, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si, par exemple, le paramètre de visibilité Lecture de tous les enregistrements autorisée est sélectionné par l'administrateur pour votre rôle d'utilisateur sur un objet donné (en cliquant sur Admin, Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, Gestion des rôles, puis en modifiant un rôle et en cliquant sur Accès aux types d'enregistrement), vous pouvez afficher tous les enregistrements de cet objet dans Oracle CRM On Demand Answers, à condition que le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle soit activé au moyen du profil de la société ou de l'utilisateur.</p> <p>Reportez-vous à la rubrique A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle 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>
<b>Paramètres de communication</b>	
Conclusion automatique	Si vous sélectionnez ce paramètre, Oracle CRM On Demand conclut automatiquement l'activité de communication lorsqu'un agent met fin à une communication téléphonique ou par e-mail, ou réaffecte des messages

Champ	Description
	<p>vocaux. L'agent ne voit pas le formulaire Résumé. Le statut de l'activité est automatiquement défini comme Terminé et le code de résolution comme Conclusion automatique.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce paramètre ne s'applique pas si l'agent clique manuellement sur le bouton Conclusion dans une page de détails d'activité de communication. Par exemple, après avoir écouté un message vocal, l'agent peut cliquer sur le bouton Conclusion dans la page de détail de messagerie vocale, pour afficher un formulaire Résumé et conclure l'activité.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Utilisateurs sous licence, Utilisateurs actifs, Utilisateurs inactifs	Ces nombres sont en lecture seule, affichant le nombre d'utilisateurs sous licence ainsi que le statut actuel des utilisateurs.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs pourront apparaître.

## Vérifications des licences et des utilisateurs actifs

Vous pouvez vérifier votre licence et la comparer au nombre d'utilisateurs actifs. Vous devez disposer d'une licence par utilisateur actif. (Un *utilisateur actif* est un utilisateur qui peut accéder à l'application.)

Le nombre de licences détermine également le volume de données que l'application peut stocker pour votre société.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le droit de gérer la société.

### Pour vérifier votre licence et vos utilisateurs actifs et inactifs

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la section Informations complémentaires de la page Profil de la société, vérifiez le nombre de licences et d'utilisateurs actifs et inactifs.
  - S'il existe des utilisateurs actifs pour lesquels il n'est plus nécessaire d'accéder à l'application, vous pouvez libérer des licences en les désactivant. Pour plus d'informations sur la désactivation de licences, reportez-vous à la rubrique [Désactivation des utilisateurs](#) (page 186).
  - Si vous souhaitez acheter des licences supplémentaires, contactez votre commercial Oracle CRM On Demand.

## A propos des règles de connexion et de mot de passe

Oracle CRM On Demand fournit les niveaux de sécurité les plus élevés pour votre société. Les contraintes de sécurité intégrées veillent à ce que seuls les utilisateurs autorisés aient accès à vos données.

Par ailleurs, vous pouvez appliquer certaines politiques en matière de connexion, de mot de passe et d'authentification, en vue de renforcer le niveau de sécurité de votre société. Pour améliorer le respect des politiques de sécurité de l'entreprise, vous pouvez par exemple fixer la durée du délai d'expiration de connexion à 15 minutes. Si un utilisateur oublie son mot de passe, il lui suffit de répondre à un ensemble de questions de validation pour en recevoir un nouveau. Pour renforcer encore la sécurité, vous pouvez indiquer le nombre d'heures pendant lesquelles une session peut rester active. Par exemple, vous pouvez définir que la session de connexion active d'un utilisateur durera une heure. Lorsque l'utilisateur atteint la limite de session et tente d'effectuer une opération dans Oracle CRM On Demand, il est contraint de saisir ses informations d'identification et de connexion avant de poursuivre la session.

## Quelques réflexions relatives à la sécurité

Avant de configurer des contrôles de connexion et de mot de passe, vous devez examiner attentivement vos besoins en matière de sécurité. Vous devez notamment répondre aux questions suivantes :

- Quel type d'ID utilisateur souhaitez-vous définir ?
- Quelle durée de validité souhaitez-vous attribuer à un mot de passe temporaire généré par le système ?
- Quel sera le nombre maximal de tentatives de connexion autorisé avant le verrouillage du compte de l'utilisateur ?
- Pendant combien de temps la connexion restera-t-elle bloquée ? A quelle fréquence les utilisateurs devront-ils modifier leur mot de passe ?
- Le nouveau mot de passe doit-il être différent de l'ancien ?
- Quelle est la longueur minimale du mot de passe ?
- A combien de questions de sécurité un utilisateur doit-il répondre correctement pour pouvoir redéfinir son mot de passe en cas d'oubli ?
- A combien de questions de sécurité un utilisateur doit-il répondre correctement pour que l'application réinitialise automatiquement son mot de passe ?
- Souhaitez-vous autoriser les utilisateurs à modifier leurs ID ou adresses e-mail ?
- Combien de temps voulez vous que la session active d'un utilisateur dure ?

Une fois les règles de connexion et de mot de passe définies, vous pouvez les mettre en œuvre dans les pages Société – Administration de l'application.

## Modification du paramètre de mot de passe

Le système n'appliquera les modifications apportées aux paramètres de mot de passe que lorsque les mots de passe actuels auront expiré. Par exemple, si vous modifiez la longueur minimale de sept caractères à 10 et qu'un utilisateur dispose déjà d'un mot de passe de sept caractères, il pourra l'utiliser jusqu'à son expiration. Une fois le mot de passe expiré, l'utilisateur devra en créer un nouveau d'au moins 10 caractères.

Il est préférable de définir la règle interne et de sélectionner les paramètres avant d'ajouter de nouveaux utilisateurs au système. Cependant, si vous devez modifier immédiatement votre règle de sécurité, vous

devez pouvoir réinitialiser tous les mots de passe. Cette action génère un e-mail envoyé à tous les utilisateurs de votre société et qui leur fournit un nouveau mot de passe temporaire. Pour cela, vous devez avoir le droit de réinitialiser les mots de passe.

## Que se passe-t-il quand des utilisateurs oublient leur mot de passe ?

Les utilisateurs dont le rôle est associé au privilège Réinitialiser le mot de passe personnel peuvent soumettre une demande de réinitialisation du mot de passe en cas d'oubli. Ils peuvent utiliser le lien "Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?" de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Vous devez définir le nombre minimum de questions et de réponses requises pour que le mot de passe de l'utilisateur puisse être réinitialisé. Lorsque cette fonction est définie, les utilisateurs peuvent définir leur mot de passe Oracle CRM On Demand sans avoir à demander l'intervention de l'administrateur de la société.

## Définition des contrôles de mot de passe de la société

Vous pouvez définir une politique de mots de passe pour Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez définir cette politique en vue de respecter les protocoles de votre société sur la longueur et la période de validité des mots de passe.

### *Pour définir les contrôles de mot de passe de votre société*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Contrôle des connexions et des mots de passe.
- 4 Dans la page Contrôle des connexions et des mots de passe de la société, entrez les informations requises, puis enregistrez les paramètres.

Le tableau suivant décrit les paramètres.

**REMARQUE :** Pour réinitialiser leurs mots de passe, les utilisateurs doivent avoir le privilège Réinitialiser le mot de passe personnel. Pour réinitialiser leur mot de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent également avoir défini des questions et réponses de sécurité dans le système.

Paramètre	Valeurs possibles	Utilisation
<b>Informations sur la règle de connexion</b>		
ID de connexion société	Zone de texte	Identifiant unique de votre société. Lors de la création d'utilisateur, l'identifiant correspond à la première partie de l'ID de connexion utilisateur (ID de connexion société). Lorsque vous créez des utilisateurs et que le type d'ID utilisateur par défaut est



		ID de connexion société, la partie Domaine société de l'ID utilisateur est déjà renseignée avec cette valeur. Ce paramètre est également accessible depuis la page Profil de la société.
Nombre maximum de tentatives avec le mot de passe actuel	Nombre compris entre 1 et 3	<p>Le nombre de fois qu'un utilisateur tente de saisir le mot de passe actuel. Si l'utilisateur saisit le mot de passe actuel sur l'écran de connexion lorsque le nombre de tentatives est atteint, son accès à Oracle CRM On Demand est bloqué. La valeur du champ Connexion - Durée du verrouillage détermine le nombre de tentatives autorisées. Toutefois, si l'utilisateur saisit le mot de passe actuel depuis Oracle CRM On Demand, ou s'il le met à jour, et que le nombre maximum de tentatives est atteint, sa session est fermée. L'accès de l'utilisateur à Oracle CRM On Demand n'est pas verrouillé et le nombre de tentatives maximum est toujours disponible sur l'écran de connexion avant qu'Oracle CRM On Demand applique la valeur définie dans le champ Connexion - Durée du verrouillage.</p> <p>La valeur par défaut des clients existants et nouveaux est 3.</p>
Durée de verrouillage de connexion	15, 30, 60 minutes ou Toujours	Durée du verrouillage du compte de l'utilisateur.
Durée de session maximum en heures	0-9999 heures	Durée d'une session active avant que l'utilisateur ne soit invité à ressaisir ses informations d'identification et de connexion. Ce champ accepte les entiers positifs entre zéro (0) et 9999.

		<p>Pour consulter la valeur par défaut de ce paramètre, accédez à la page Politiques de connexion et de mot de passe dans Société - Administration.</p> <p>Lorsque vous utilisez Oracle CRM On Demand, vous devez ressaisir vos informations d'identification et de connexion lorsque la session active atteint sa durée maximum.</p> <p>Lorsque vous utilisez les services Web et les durées d'expiration des sessions actives, le client Services Web doit s'identifier de nouveau pour pouvoir continuer à utiliser les services Web.</p>
<b>Informations sur le contrôle de mot de passe</b>		
Expiration des mots de passe utilisateur dans	30, 60, 90 jours, un an ou n'expire jamais	Durée de validité du mot de passe d'un utilisateur. A l'issue de ce délai, l'utilisateur est obligé de changer son mot de passe.
Longueur minimale du mot de passe	Nombre compris entre 6 et 10	Nombre minimal de caractères pouvant être utilisés pour un mot de passe.
Nombre maximal de changements de mot de passe	Nombre compris entre 1 et 20	Nombre maximal de fois où le mot de passe d'un utilisateur peut être modifié en fonction du paramètre Fenêtre de limitation des modifications de mot de passe. Si un utilisateur tente de changer son mot de passe plus souvent que cela n'est autorisé, le changement sera refusé.
Durée limite de changement du mot de passe	Nombre de jours (entre 1 et 7)	Période pendant laquelle s'applique le paramètre Nombre maximal de changements de mot de passe.

Niveau de complexité des mots de passe	3 ou 4	<p>Le nombre de catégories de caractères doit être respecté dans les mots de passe de l'utilisateur parmi les quatre catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Caractères majuscules (A...Z)</li><li>■ Caractères minuscules (a...z)</li><li>■ Caractères numériques (0, 1, 2...9)</li><li>■ Caractères non alphanumériques (!,\$,#,%)</li></ul>
Imposer la règle de mot de passe à la connexion	Case à cocher	<p>Si la case est sélectionnée, un contrôle de règle de mot de passe est activé lorsque l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand. Ce contrôle de règle garantit que le mot de passe de l'utilisateur respecte la longueur et le niveau de complexité minimum du mot de passe définis dans Oracle CRM On Demand.</p>

Nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser	Nombre compris entre 0 et 10	<p>Le nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser dans Oracle CRM On Demand.</p> <p>La valeur par défaut pour les nouvelles sociétés est 3. La valeur par défaut pour les sociétés existantes est 1 ou 0 si les conditions suivantes sont satisfaites :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le paramètre Votre nouveau mot de passe doit être différent de votre ancien mot de passe est sélectionné.</li> <li>■ L'option Nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser n'est pas sélectionnée.</li> </ul>
<b>Informations d'authentification</b>		
Nombre de questions de sécurité à traiter	Nombre compris entre 1 et 8	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions et de réponses de sécurité à définir par un utilisateur. Ces questions et réponses sont conservées pour utilisation ultérieure.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs configurent leurs questions de sécurité lorsqu'ils se connectent à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Ils peuvent également modifier ces questions à tout moment. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition de vos questions de sécurité.</p> <p>Lorsque les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On</p>

		<p>Demand, ils doivent répondre à un certain nombre de questions de sécurité qu'ils ont définies.</p> <p>Vous pouvez indiquer que les utilisateurs doivent définir un nombre de questions plus important que le nombre auquel ils doivent répondre pour la réinitialisation d'un mot de passe. Une sélection aléatoire de questions définies par l'utilisateur s'affiche pour authentifier l'utilisateur lors de la réinitialisation du mot de passe.</p>
Nombre de questions de sécurité à traiter	Nombre compris entre 1 et 8	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions de sécurité auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réinitialisation d'un mot de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Lorsque l'utilisateur envoie la demande de réinitialisation du mot de passe, il reçoit un e-mail peu de temps après contenant un lien vers une page temporaire.</p> <p>Sur cette page, il doit répondre au nombre de questions de sécurité spécifié par ce paramètre pour pouvoir réinitialiser le mot de passe.</p> <p>La valeur de ce champ doit être inférieure ou égale à la valeur du champ Nombre de questions de sécurité à compléter dans la mesure où l'utilisateur ne peut pas répondre à plus de questions que celle définies.</p>
Nombre de jours de validité de la	Nombre de jours (entre 1 et 14)	Ce paramètre détermine le

connexion temporaire		nombre de jours de validité d'un mot de passe de connexion temporaire. Un e-mail contenant les informations de connexion temporaires est généralement envoyé lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur ou lorsque l'administrateur de la société ou le Support clientèle réinitialise le mot de passe d'un utilisateur.
Nombre de tentatives de connexion avec un mot de passe temporaire	Nombre de tentatives (entre 1 et 14)	Nombre total de tentatives de connexion autorisé avec un mot de passe de connexion temporaire. Si cette valeur est dépassée, les informations de connexion temporaires de l'utilisateur cessent d'être valides et l'utilisateur doit à nouveau faire réinitialiser son mot de passe.
<b>Informations complémentaires</b>		
Permettre aux utilisateurs de changer l'ID utilisateur	Case à cocher	Si cette case est cochée, les utilisateurs qui modifient leur profil utilisateur peuvent changer leur ID utilisateur. Si cette fonctionnalité n'est pas activée, seul l'administrateur société peut modifier les ID utilisateur.
Autoriser les utilisateurs à changer l'adresse e-mail	Case à cocher	Si cette case est cochée, les utilisateurs qui modifient leur profil utilisateur peuvent changer leur adresse e-mail. Si cette fonctionnalité n'est pas activée, seul l'administrateur société peut modifier les adresses e-mail.

Option Session simultanée	Autoriser avec notification, Autoriser sans notification et Empêcher et mettre fin à la session existante	<p>Ce paramètre vous permet de gérer le mode de traitement par Oracle CRM On Demand des sessions simultanées utilisant vos informations d'identification et de connexion.</p> <p>L'option, Autoriser avec Notification, vous permet d'ouvrir des sessions simultanées. Toutefois, Oracle CRM On Demand vous informe qu'une autre session en cours utilise les mêmes données de compte. Oracle CRM On Demand envoie également une notification à l'utilisateur de l'autre session.</p> <p>L'option, Autoriser sans notification, vous permet d'ouvrir des sessions simultanées. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'avertit aucun utilisateur qu'une autre session est en cours.</p> <p>L'option, Empêcher et mettre fin à la session existant, ferme la première session existante laissant la nouvelle session active. Les utilisateurs des deux sessions sont avertis de ces actions.</p>
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)

Pour empêcher les attaques CSRF, les utilisateurs qui créent du code personnalisé contenant des demandes HTTP POST (dont des demandes Asynchronous Java Script et XML (AJAX)) afin de mettre à jour, créer ou supprimer des données dans Oracle CRM On Demand doivent inclure une variable de sécurité comme paramètre caché dans leur code. Lorsque le code personnalisé ne contient pas de variable de sécurité ou si cette dernière n'est pas utilisée correctement, la demande échoue. L'utilisateur voit alors un message d'erreur indiquant que la demande n'a pas pu être exécutée car la clé est invalide ou a expiré, et qu'il doit rafraîchir la page.

La variable de sécurité que les utilisateurs doivent inclure dans leur code est présentée dans le tableau suivant.

Composant de paramètre	Code de variable
Nom	%%%ODReqName%%%
Valeur	%%%ODReqValue%%%

**REMARQUE :** Le code de variable est sensible à la casse et doit être identique à celui présenté dans le tableau. Toute erreur dans ce code provoque l'échec de la demande.

Cette fonction de protection CSRF est contrôlée par la case à cocher Protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) activée dans le profil de la société. Elle est activée par défaut lorsque votre société est configurée pour l'utilisation d'Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas la désactiver.

## Réinitialisation de tous les mots de passe

Vous pouvez réinitialiser les mots de passe de tous les utilisateurs (y compris celui de l'administrateur) en une seule opération.

**Exemple d'utilisation 1.** Lorsque vous configurez votre application, créez des utilisateurs et faites passer leur statut à Actif, mais ne leur envoyez pas leur mot de passe. Une fois la configuration terminée et l'application prête à l'emploi, réinitialisez tous les mots de passe. Cette action envoie des e-mails à tous les utilisateurs actifs simultanément pour leur indiquer leur mot de passe temporaire et leur donner accès à l'application.

**Exemple d'utilisation 2.** Vous avez changé la règle de contrôle des mots de passe et voulez que tous les utilisateurs se conforment à la nouvelle règle. Réinitialisez tous les mots de passe pour que les utilisateurs modifient le leur à la connexion suivante.

**Avant de commencer.** {2} Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir le privilège Gestion de la société - Réinitialisation de tous les mots de passe. En outre, chaque rôle utilisateur doit inclure le privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

### *Pour réinitialiser tous les mots de passe*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Dans la barre de titre Profil de la société, cliquez sur le bouton Réinitialiser tous les mots de passe.

Les e-mails sont envoyés à tous les utilisateurs pour leur indiquer leur nouveau mot de passe temporaire. Les utilisateurs connectés peuvent poursuivre leur travail mais devront entrer le nouveau mot de passe temporaire à la connexion suivante.

### Rubriques connexes

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



- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 179)
- [Définition des utilisateurs](#) (page 163)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 32)

## Activation des langues

Oracle CRM On Demand est disponible en plusieurs langues. Tous les champs textuels par défaut fournis avec le produit (tels que les champs et les valeurs de liste de sélection) ainsi que l'aide en ligne et les tutoriels s'affichent dans les langues disponibles.

Cependant, lorsque vous personnalisez des champs ou valeurs de liste de sélection, vous devez saisir manuellement les équivalents dans d'autres langues, si vous souhaitez qu'ils apparaissent dans des versions traduites. Sinon, ils apparaissent dans la langue d'origine en bleu et entre crochets, quelle que soit la langue choisie.

Initialement, la seule langue active est celle sélectionnée comme langue par défaut pour la société lorsque celle-ci s'est inscrite pour Oracle CRM On Demand.

Pour permettre à vos utilisateurs de choisir une langue, vous devez l'activer.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société

### *Pour activer des langues*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Langues.
- 4 Dans la colonne Active, sélectionnez les langues que vous souhaitez mettre à la disposition de vos employés.

**REMARQUE :** Les formats d'affichage des dates, des heures et de la devise sont déterminés par d'autres paramètres, pas par le paramètre Langue.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

## Restriction de l'utilisation d'adresses IP

Cette fonctionnalité permet à votre société de restreindre l'accès au système à des fourchettes d'adresses IP spécifiques. Vous pouvez l'utiliser pour vous assurer que vos utilisateurs n'accèdent au système qu'à partir d'emplacements réseau spécifiques (par exemple, les locaux de l'entreprise). Si cette fonction est activée, vos utilisateurs ne peuvent se connecter à l'application qu'à partir des ordinateurs possédant les adresses IP de la fourchette que vous définissez.

**Avant de commencer.** Contactez le Support clientèle afin d'activer le filtrage des adresses IP pour votre société. Ensuite, pour pouvoir effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

#### *Pour restreindre l'utilisation à des adresses IP*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Cliquez sur le lien Paramètres de sécurité.
- 4 Dans la page Paramètres de sécurité, entrez les adresses IP qui sont autorisées à se connecter.  
**CONSEIL :** Passez en revue les informations qui s'affichent à l'écran concernant la procédure à suivre pour entrer correctement des adresses IP.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

## Administration du calendrier fiscal

L'administration du calendrier fiscal inclut la définition du début et de la fin de l'année fiscale (exercice) de votre société :

- [A propos des calendriers fiscaux](#) (page 42)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 44)

## A propos des calendriers fiscaux

Deux types de calendrier fiscal sont disponibles dans Oracle CRM On Demand :

- **Calendrier fiscal standard.** Si votre exercice suit un calendrier courant (par exemple, des trimestres calendaires, 5-4-4, 4-4-5), vous pouvez utiliser ce type de calendrier dans le profil de votre société.
- **Calendrier fiscal personnalisé.** Si votre société suit un calendrier différent (par exemple, 4-5-4), vous pouvez définir un calendrier fiscal personnalisé dans Oracle CRM On Demand.

Si vous utilisez un calendrier fiscal standard ou personnalisé, un exercice est défini une fois pour votre société. Chaque calendrier fiscal vous permet automatiquement d'utiliser les périodes fiscales définies dans Oracle CRM On Demand.

## Calendriers fiscaux standard

Les calendriers fiscaux standard sont des périodes qui suivent un calendrier courant, tel que le calendrier grégorien, et peuvent commencer n'importe quel jour de n'importe quel mois de l'année. Si vous utilisez un

calendrier fiscal standard dans Oracle CRM On Demand, vous sélectionnez l'un des types de calendrier suivants :

- Trimestres calendaires
- Modèle de calendrier 4-4-5
- Modèle de calendrier 5-4-4

Lors de l'utilisation de calendriers fiscaux standard, Oracle CRM On Demand génère automatiquement vos périodes fiscales jusqu'à l'année 2020. Vous pouvez afficher les paramètres de votre calendrier fiscal standard, mais pas les modifier. Si vous souhaitez modifier la définition de votre calendrier, contactez le Support clientèle, qui complète le calendrier avec des données et définit votre type de calendrier lors de la configuration de votre société.

**REMARQUE :** Toutes les modifications apportées à la définition de votre exercice ne seront prises en compte dans les rapports Oracle CRM On Demand qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) complète.

#### ***Pour afficher la définition d'un calendrier fiscal standard***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 3 Dans la section Paramètres de la société, passez en revue les champs suivants :
  - Premier mois de l'année fiscale
  - Date de début du calendrier fiscal
  - Type de calendrier fiscal

**REMARQUE :** Lorsque des modifications sont apportées à la définition d'un calendrier fiscal standard, Oracle CRM On Demand met à jour tous les données des rapports. En revanche, dans les prévisions, seules les données futures sont mises à jour par Oracle CRM On Demand.

### **Calendriers fiscaux personnalisés**

Des calendriers fiscaux personnalisés sont disponibles dans Oracle CRM On Demand pour les sociétés qui n'utilisent pas des mois calendaires standard ni un calendrier fiscal courant. C'est l'administrateur de la société qui définit ces calendriers personnalisés. Vous devez créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé pour chaque exercice au cours duquel vous souhaitez créer des plans commerciaux, des objectifs, des prévisions ou des analyses périodiques dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la définition de calendriers fiscaux personnalisés, reportez-vous à la rubrique [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 44).

## Définition d'un calendrier fiscal personnalisé

L'administrateur de votre société définit le calendrier fiscal dans Oracle CRM On Demand pour qu'il soit conforme à l'année fiscale de la société. Les calendriers fiscaux personnalisés sont utilisés dans tous les rapports, les plans commerciaux, les objectifs et les quotas d'utilisateur.

**REMARQUE :** Pour configurer la définition du calendrier fiscal personnalisé, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer une société.

Pour définir les calendriers fiscaux personnalisés de votre société, vous devez procéder comme suit :

- 1 Contactez le Support clientèle afin d'activer l'utilisation des calendriers fiscaux personnalisés de votre société.
- 2 Définissez les calendriers fiscaux de votre société.
- 3 Vérifiez que le calendrier fiscal personnalisé de votre société est actif.

**ATTENTION :** Après avoir activé l'option calendrier fiscal personnalisé de votre société, vous ne pouvez pas la désactiver. Il est recommandé aux administrateurs de la société de ne pas activer les calendriers fiscaux personnalisés s'ils ne comprennent pas entièrement ses fonctions dans Oracle CRM On Demand.

## Prévisions et calendriers fiscaux personnalisés

Lorsque vous utilisez des calendriers fiscaux personnalisés, la définition de calendrier fiscal personnalisé de votre société est utilisée pour la génération des prévisions. L'administrateur de votre société doit définir des enregistrements de calendriers fiscaux personnalisés avant d'activer les prévisions. Etant donné que les prévisions peuvent s'étendre sur plus d'un trimestre, il est possible qu'une prévision inclue des données s'étendant sur plusieurs exercices fiscaux. Par conséquent, pour garantir que suffisamment de données sont disponibles pour la série de prévisions à générer, un calendrier fiscal personnalisé doit être créé pour chaque exercice pour lequel votre société souhaite générer des prévisions. En outre, l'administrateur de votre société doit mettre à jour votre définition de prévisions pour que la nouvelle définition de calendrier fiscal personnalisé puisse être utilisée dans les prévisions. Si la définition des prévisions n'est pas rafraîchie avant la date de la prochaine prévision, vos prévisions ne seront pas générées. Pour plus d'informations sur la mise à jour de la définition des prévisions, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 388).

### *Pour définir un nouveau calendrier fiscal personnalisé*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.
- 4 Dans la page Liste des calendriers fiscaux, cliquez sur Nouveau calendrier fiscal.
- 5 Dans le menu, sélectionnez l'année fiscale dont vous avez besoin.

Le nom du calendrier fiscal est automatiquement renseigné dans le champ Nom ; par exemple, Année fiscale 2009. Cette valeur est accessible en lecture seule.

- 6 Entrez les informations suivantes :

- a Description.** Ajoutez les informations supplémentaires relatives à la définition du calendrier fiscal personnalisé. Ce champ est limité à 250 caractères.
- b Trimestre fiscal 1.** Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.
- c Trimestre fiscal 2.** Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.
- d Trimestre fiscal 3.** Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.
- e Trimestre fiscal 4.** Cliquez sur les icônes du calendrier pour indiquer les dates de début des mois fiscaux de ce trimestre.
- f Informations supplémentaires.** Cliquez sur l'icône du calendrier pour indiquer le début de la prochaine année fiscale.

**REMARQUE :** Une année fiscale ne peut pas être supérieure à 99 semaines. Si vous entrez une valeur de début de la prochaine année fiscale supérieure à 99 semaines à partir de la date de début de l'année fiscale précédente, un message d'erreur vous invite à entrer une valeur correcte.

- 7** Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Vous devez créer des calendriers fiscaux dans l'ordre ; par exemple, vous devez créer le calendrier fiscal de l'année 2010 avant de créer celui de l'année 2011.

La définition de votre nouveau calendrier fiscal personnalisé ne sera prise en compte dans les analyses qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) nocturne.

### ***Pour afficher les détails d'un calendrier fiscal***

- 1** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3** Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.
- 4** Dans la page Liste des calendriers fiscaux, cliquez sur le nom de l'année fiscale pour laquelle vous souhaitez afficher les périodes fiscales.

La page Détail du calendrier fiscal affiche chaque mois fiscal pour l'année sélectionnée et la date de début de l'année fiscale suivante.

**REMARQUE :** Si vous passez d'un calendrier fiscal standard à un calendrier fiscal personnalisé, vos enregistrements pour l'année fiscale précédente apparaissent en lecture seule dans la page Liste des calendriers fiscaux et tous les enregistrements suivants relatifs à l'année fiscale générés par Oracle CRM On Demand sont supprimés. Pour plus d'informations sur les calendriers fiscaux standard, reportez-vous à la rubrique [A propos des calendriers fiscaux](#) (page 42).

### **Pour modifier le calendrier fiscal de votre société**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Définition du calendrier fiscal.
- 4 Dans la page Liste des calendriers fiscaux, recherchez le calendrier fiscal que vous souhaitez mettre à jour, puis cliquez sur Modifier.
- 5 Entrez les nouveaux détails du calendrier fiscal, puis cliquez sur Enregistrer.

Toutes les modifications appliquées à la définition d'un calendrier fiscal personnalisé ne seront prises en compte dans les analyses qu'après exécution d'une opération ETL (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) nocturne.

**REMARQUE :** Si vous avez défini un calendrier fiscal personnalisé, vous pouvez le modifier en modifiant la définition du calendrier existant. Cependant, les calendriers fiscaux antérieurs à l'année fiscale en cours sont en lecture seule. Vous ne pouvez pas supprimer les calendriers fiscaux personnalisés.

## **Définition des devises**

La définition des devises pour votre société inclut les tâches suivantes :

- L'activation des devises dans lesquelles sont réalisées les transactions commerciales de votre société.
- La définition des taux de change entre les devises et la devise de base de votre société.

Pour plus d'informations sur la définition des devises, voir [Gestion des devises](#) (page 46).

## **Gestion des devises**

Pour autoriser les utilisateurs à réaliser des transactions et effectuer un suivi dans une devise donnée, vous devez activer la devise. Sinon, la devise par défaut que vous avez configurée pour la société est la seule option.

Si les employés enregistrent des transactions dans d'autres devises, vous devez également définir les taux de change entre ces devises et la devise par défaut de la société. L'application utilise les taux de change lors de la consolidation du chiffre d'affaires pour les rapports et les prévisions.

**ATTENTION :** Assurez-vous de définir les taux de change avant que les utilisateurs n'entrent des transactions, et ce, pour toutes les devises que vous activez.

Vous pouvez entrer plusieurs taux de change pour une devise active. Chaque entrée se compose de la date du change et d'un taux de change effectif à cette même date. Pour déterminer le taux de change à appliquer à une transaction particulière, l'application procède ainsi :

## Conversion par Oracle CRM On Demand des taux de change entre la devise par défaut de la société et la devise par défaut de l'utilisateur

Dans ce cas, une société dispose des devises suivantes :

- La devise par défaut d'une société est le dollar des Etats-Unis (USD).
- D'autres devises sont également activées pour cette société : l'euro (EUR) et la livre sterling (GBP).
- Cette société a défini des taux de change entre USD et EUR, et entre USD et GBP.
- L'utilisateur entre le CA de l'opportunité en EUR. Cependant, sa devise par défaut est GBP.
- Oracle CRM On Demand effectue la conversion EUR à GBP de la manière suivante :
  - Il convertit d'abord le CA de l'opportunité dans la devise par défaut de la société, c'est-à-dire d'EUR en USD.
  - Il convertit ensuite le CA de l'opportunité dans la devise par défaut de l'utilisateur, c'est-à-dire d'USD en GBP.

### Application de taux de change aux consolidations de prévisions

Dans ce cas, les règles suivantes s'appliquent :

- Si un taux de change est déjà défini pour la date de la transaction, il sera utilisé par l'application.
- Si aucun taux de change n'est défini pour la date de la transaction, mais que des taux de change sont définis pour des dates antérieures à la transaction, l'application utilise le taux de change le plus proche chronologiquement de la date de transaction.
- Si aucun taux de change n'est défini pour la date de la transaction, ni pour des dates antérieures à la transaction, l'application utilise le premier taux de change défini *après* la date de transaction.

Par exemple, si l'application ne dispose que de deux taux de change (15/05/2004 et 15/08/2004) :

- Pour les transactions antérieures au 15/05/2004, le taux du 15/05/2004 sera appliqué.
- Pour les transactions comprises entre le 15/05/2004 et le 14/08/2004, le taux du 15/05/2004 sera appliqué.
- Pour les transactions effectuées à partir du 15/08/2004, le taux du 15/08/2004 sera appliqué.

### Application de taux de change aux rapports

Pour les rapports, les taux de change sont appliqués de façon globale. Un seul taux de change est défini chaque mois, et ce taux est appliqué à toutes les transactions du mois. Par exemple, pour les opportunités, Oracle CRM On Demand utilise la date de clôture la plus proche de la date de validité du taux de change. Pour les conversions de devises d'équipements, Oracle CRM On Demand utilise la date du champ Date d'achat. Pour les produits d'opportunité, Oracle CRM On Demand utilise le taux de change le plus proche de la date de début du chiffre d'affaires du produit. Pour d'autres objets, y compris les objets personnalisés 01-03, Oracle CRM On Demand utilise la date de création pour déterminer la date du taux de change. Pour les objets personnalisés 04-15, Oracle CRM On Demand utilise le champ Date de conversion.

Le taux de change mensuel est défini comme suit :

- Si plusieurs taux de change sont définis au cours d'un mois, seul le dernier taux est appliqué.

- Si aucun taux de change n'est défini pendant le mois concerné, le taux mensuel sera égal au premier taux défini par la suite.
- Si aucun taux n'est défini dans les mois qui suivent, le taux de change du premier mois précédent sera appliqué.

Par exemple, si des taux de change sont définis pour le 10/05/2004, pour le 20/05/2004 et pour le 14/08/2004, alors :

- Le taux du mois de mai 2004 sera celui du 20/05/2004 (le dernier taux défini en mai).
- Le taux du mois d'août 2004 sera celui du 14/08/04 (le seul taux défini en août).
- Le taux du mois d'avril 2004 et des mois précédents sera celui du 20 mai 2004 . Il y a 2 dates pour le mois de mai.
- Les mois de juin et de juillet 2004 auront le taux du mois d'août 2004 (le premier mois suivant).
- Le mois de septembre 2004 et les mois suivants auront le taux du mois d'août 2004 (pas de mois postérieur, le taux du premier mois antérieur est appliqué).

Dans les rapports, les conversions de devises appliqueront le taux de change défini pour le mois de la transaction, comme indiqué ci-dessus.

**REMARQUE :** Lors des prévisions, toutes les opportunités sont converties dans la devise par défaut de la société pour les consolidations de prévisions. Cependant, dans les rapports, les champs relatifs au chiffre d'affaires sont convertis dans la devise de l'utilisateur final.

Vous devez attendre l'actualisation quotidienne des analyses dans les cas suivants :

- Une nouvelle devise est activée pour votre société et le taux de change est défini.
- Un utilisateur de votre société sélectionne une nouvelle devise qu'aucun autre utilisateur n'a sélectionnée (dans la page Infos personnelles - Détails).

L'actualisation génère automatiquement les taux de change croisés requis. Vous pouvez ensuite exécuter des rapports historiques ou en temps réel.

Lorsque les utilisateurs modifient leur devise par défaut, ils doivent se déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis se connecter de nouveau pour que les rapports affichent les données dans la nouvelle devise sélectionnée.

**Avant de commencer.** Pour effectuer les procédures de gestion des devises, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège de définition des devises. De plus, pour comprendre l'impact des paramètres de devise, reportez-vous à la rubrique A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs.

### ***Pour activer des devises***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien du même nom.
- 4 Dans la page Devise - Configuration, sélectionnez Toutes les devises dans la liste déroulante.
- 5 Cliquez sur le lien Modifier pour la devise que vous souhaitez activer.



- 6 Dans la page Devise - Modification, cochez la case Active.
- 7 (Facultatif) Dans la page Devise - Modification, vous pouvez modifier le symbole correspondant à la devise.  
Par exemple, il se peut que vous vouliez faire la distinction entre les devises en utilisant leurs codes et non leurs symboles. Par conséquent, vous devez modifier \$ en USD, ¥ en JPY, et € en EUR.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Pour définir les taux de change**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien Taux de change.  
La page Taux de change - Modification s'affiche avec les derniers taux de change des devises activées. Si aucun taux de change n'a été défini, la page est vide.

**REMARQUE :** Le champ *Devise cible* indique toujours la devise de la société. Vous devez indiquer les taux de change permettant à l'application de convertir chaque devise active dans cette devise.

- 4 Pour ajouter le taux de change d'une devise active :
  - a Cliquez sur le lien Historique du change correspondant à la ligne Devise pour laquelle vous voulez ajouter un taux.  
Dans la page Taux de change, cliquez sur Nouveau.
  - b Dans la page Taux de change - Modification, entrez les informations voulues.  
Dans Taux de change, indiquez le nombre d'unités de *Devise cible* nécessaires pour acheter une unité de *Devise source*.  
Exemple : 1 EUR = 1,3 USD.  
Si la devise de votre société est l'euro, vous devez renseigner les champs comme indiqué ci-dessous :
    - Devise source : EUR
    - Devise cible : USD
    - Taux de change : 1,3
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

### **Pour voir l'historique des taux de change**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Définition-Devise, cliquez sur le lien Taux de change.  
Dans la page Taux de change - Modification, les derniers taux de change s'affichent pour les différentes devises.
- 4 Pour voir l'historique des taux de change pour une devise donnée, cliquez sur le lien Taux de change - Historique.  
Un historique des taux de change s'affiche.

## Audit de la société

La piste d'audit est une fonction importante pour se conformer à la réglementation et aux directives de l'entreprise. Pour plus d'informations sur la piste d'audit dans Oracle CRM On Demand, voir les rubriques suivantes :

- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs](#) (page 50)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise](#) (page 51)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 51)
- [Consultation des modifications de la configuration de la piste d'audit](#) (page 52)

## Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs

Vous pouvez consulter l'historique des connexions de tous les utilisateurs de votre société. La page d'historique des connexions indique l'utilisateur et l'heure d'utilisation de l'application. Elle enregistre également les connexions du Support clientèle Oracle CRM On Demand.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société

### *Pour examiner l'activité de connexion pour tous les utilisateurs*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit des ressources, cliquez sur le lien Audit de connexion.
- 4 Consultez l'historique de connexion de l'application

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 180)

## Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise

Vous pouvez consulter l'utilisation des ressources de l'intégralité de la société, et notamment les modifications liées aux domaines suivants :

- Réinitialisation du mot de passe
- Oubli du mot de passe
- Réponses aux questions de sécurité
- Modification de l'identifiant SSO
- Modification de l'ID utilisateur
- Modification de l'adresse e-mail
- Définition du mot de passe
- Mot de passe initial
- Hors ligne

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

### *Pour consulter l'utilisation des ressources de votre société*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit des ressources, cliquez sur le lien Audit.
- 4 Consultez l'historique de l'utilisation des ressources de votre société.

## Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale

Vous pouvez consulter les modifications de la piste d'audit que les utilisateurs ont apportées aux champs auditable pour tous les types d'enregistrement auditables. Une piste d'audit indique si des types d'enregistrements auditables ont été créés, supprimés ou restaurés.

A l'intention des nouveaux clients et de ceux qui procèdent à la mise à jour d'Oracle CRM On Demand à la version actuelle, si vous effectuez l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, l'audit des opérations de création, de suppression et de restauration d'enregistrements est alors activé par défaut. Si vous n'effectuez pas l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, tout l'audit de création, de suppression et de restauration d'enregistrements est alors désactivé. Les clients peuvent ensuite modifier les paramètres d'audit par niveau d'enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Accéder à la piste d'audit principale et Audit de la configuration administrative.

***Pour consulter les modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale***

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3** Dans la section Audit de la société, cliquez sur le lien Piste d'audit principale.

La piste d'audit principale affiche les valeurs suivantes :

- **ID.** ID de ligne de table.
- **Titre.** Champ de nom de l'objet.
- **Type d'enregistrement.** Type d'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **Date.** Date du dernier audit de l'objet.
- **Nom de famille.** Nom de famille de l'utilisateur.
- **Prénom.** Prénom de l'utilisateur.
- **Champ modifié.** Champ modifié de l'objet.
- **Ancienne valeur.** Valeur précédente de l'enregistrement.
- **Nouvelle valeur.** Nouvelle valeur du champ. Si vous faites passer la priorité de la demande d'assistance de Faible à Elevé, le champ Ancienne valeur conserve Faible et le champ Nouvelle valeur devient Elevé. Si vous supprimez un enregistrement, le champ Ancienne valeur reste vide et le champ Nouvelle valeur indique Enregistrement supprimé.
- **Date & Heure de la mise à jour.** Date et heure de la dernière mise à jour de l'enregistrement.
- **Informations complémentaires.** Informations complémentaires éventuelles sur la modification de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la piste d'audit, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 119).

## Consultation des modifications de la configuration de la piste d'audit

Vous pouvez consulter les modifications de piste d'audit apportées par les utilisateurs concernant la configuration des champs, les rôles et les profils d'accès.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Accéder à la piste d'audit principale et Audit de la configuration administrative.

**Pour consulter les modifications de configuration de la piste d'audit**

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit de la société, cliquez sur le lien Audit de la configuration administrative.

La table Audit de la configuration administrative affiche les valeurs suivantes :

- **ID.** ID de la ligne de la table dont la configuration a été modifiée.
- **Type.** Le type d'enregistrement qui a été modifié.
- **Nom du type.** Le nom de l'enregistrement qui a été modifié.
- **Adresse IP source.** L'adresse IP de l'ordinateur objet de la modification de configuration.
- **REMARQUE :** Cette valeur s'affiche uniquement si l'information est disponible.
- **Type de session.** Cette valeur indique si la session est interactive ou s'il s'agit d'une session des services Web.
- **Nom de famille.** Nom de famille de l'utilisateur.
- **Prénom.** Prénom de l'utilisateur.
- **ID de connexion utilisateur.** L'ID de connexion de l'utilisateur.
- **Opération.** Le type de configuration effectuée, par exemple une création, une suppression ou une modification.
- **Champ modifié.** Le nom de champ de l'enregistrement qui a été modifié.
- **Ancienne valeur.** La valeur précédente de l'enregistrement ou du champ qui a été modifié.
- **Nouvelle valeur.** La nouvelle valeur de l'enregistrement ou du champ qui a été modifié.
- **Date.** La date et l'heure de configuration de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la piste d'audit, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 119).

## Gestion des alertes

La fonctionnalité d'alerte d'Oracle CRM On Demand permet de diffuser des informations critiques basées sur le temps parmi les utilisateurs de votre société. Pour plus d'informations sur les alertes, voir les rubriques suivantes :

- Consultation des alertes
- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 54)
- Utilisation des listes
- [Champs d'alerte](#) (page 55)

## Publication des alertes définies pour l'entreprise

Les alertes définies pour toute l'entreprise apparaissent sur la page d'accueil de tous les employés. Vous pouvez utiliser ces alertes pour diffuser des informations dans toute la société, par ex. : des notifications de réunions et des modifications de règles.

**REMARQUE :** Les alertes qui annoncent la génération d'une prévision restent sur la page d'accueil des employés pendant deux jours. Pour prolonger cette période, modifiez la page Alertes – Modification après le premier affichage de l'alerte. Pour obtenir des instructions, suivez la procédure indiquée dans cette section.

Vous pouvez lier des fichiers ou URL à des alertes. Par exemple, lors de la création d'une alerte de notification de réunion, vous pouvez ajouter un lien vers une page Web qui fournit des détails sur le lieu de la réunion.

**Avant de commencer.** (Facultatif) Créez ou identifiez une page Web ou un fichier qui contient les informations à partager. Assurez-vous que le chemin d'accès à la page Web ou au fichier est accessible aux utilisateurs. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège d'administration du profil de la société.

### *Pour créer ou mettre à jour des alertes définies pour toute l'entreprise*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Alertes - Gestion, cliquez sur le lien Société - Alertes.  
La page Alertes affiche la liste des alertes de la société.
- 4 Dans la page Alertes, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton Nouveau.
  - Cliquez sur le titre de l'alerte à modifier, puis sur le bouton Modifier.
- 5 Dans la page Nouvelle alerte ou Alertes - Modification, entrez les informations requises.
- 6 Enregistrez l'alerte.
- 7 Pour ajouter une pièce jointe à une alerte, cliquez sur son titre dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 8 Cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe et entrez les informations.
- 9 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.
- 10 Pour ajouter une URL à une alerte, cliquez sur son titre dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.

**11** Cliquez sur le bouton Ajouter une URL et entrez les informations.

**12** Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

## Champs d'alerte

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs pouvant être affichés dans un enregistrement d'alerte. Si vous êtes administrateur, vous pouvez voir et mettre à jour l'ensemble des champs d'alerte. Dans le cas contraire, vous ne pouvez que consulter un nombre limité de champs d'alerte.

Champ	Description
Titre	Titre de l'alerte telle qu'elle apparaîtra dans la page Ma page d'accueil.
Priorité	Priorité de l'alerte, signalée par l'icône située à côté de son nom dans la page Ma page d'accueil.
Hyperlien	URL ou nom du fichier et chemin d'accès au répertoire associés à l'alerte.
Description de l'alerte	Texte descriptif tel qu'il apparaîtra dans l'alerte.
Date de publication	Date à laquelle vous voulez que l'alerte commence à être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Date d'expiration	Date à laquelle vous voulez que l'alerte cesse d'être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Hyperlien affiché	Texte de l'hyperlien tel qu'il apparaîtra dans l'alerte. Ce champ est requis si vous avez saisi un hyperlien.  Par exemple, pour le lien (URL) "http://site.société/doc_2389.html", vous pouvez taper "Pour se rendre à la réunion" comme texte de l'hyperlien qui apparaîtra dans l'alerte.

**CONSEIL :** Vous pouvez créer des listes filtrées pour restreindre l'affichage à un type d'enregistrement d'alerte. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Utilisation des listes.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les alertes définies pour la société, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 54)

## Administration des affectations de service

L'administration des affectations de service inclut les tâches suivantes :

- [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 57)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 58)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 59)

- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 60)

## A propos des affectations de service

Vous pouvez afficher toutes les affectations de service de votre société pour prendre connaissance de l'utilisation actuelle et historique, ainsi que pour activer des alertes lorsque les affectations atteignent les valeurs de seuil définies. C'est le support clientèle qui définit les valeurs d'affectation de service pour votre société. Les affectations de service sont les suivantes :

- **Affectations d'opérations de services Web.** Détermine le nombre d'opérations de services Web qu'une société peut exécuter sur une période de 24 heures.
- **Affectation de demande de traitement simultané de services Web.** Détermine le nombre maximum de demandes de services Web qu'une société peut traiter simultanément.
- **Licences CRM Desktop.** Indique le nombre d'utilisateurs de CRM Desktop auxquels votre société a attribué une licence.
- **Affectation de fichier.** Détermine l'affectation de fichier de votre société, à savoir le volume de stockage disponible pour les fichiers joints aux enregistrements.
- **Affectation d'enregistrement.** Détermine l'affectation des enregistrements de votre société, à savoir le nombre d'enregistrements de tous les types.

**REMARQUE :** Les noms et descriptions des affectations de service sont affichés dans votre langue active.

La page de liste Affectation de service affiche la valeur d'affectation définie, son utilisation actuelle et les valeurs d'utilisation restante. Vous pouvez explorer une affectation de service pour définir une alerte associée. Lorsque vous activez une alerte, vous définissez une valeur de seuil sur une affectation de service, laquelle déclenche l'envoi d'un avertissement par e-mail aux destinataires spécifiés lorsque le seuil est atteint.

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez suivre l'utilisation de votre société par rapport aux affectations de service dans le temps. Vous pouvez voir l'utilisation quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, bien que cette vue puisse varier en fonction du type d'affectation. Vous pouvez exporter les données d'affectation et d'utilisation des affectations d'une société au moyen de l'assistant d'export. Pour plus d'informations sur l'assistant d'export, voir [Exportation de données](#) (page 610).

## Que se passe-t-il quand les affectations ont complètement été utilisées ?

Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectations de services Web, les demandes suivantes de services Web Oracle CRM On Demand ne sont pas traitées. La capacité d'affectation est validée toutes les heures et la capacité validée varie en fonction de l'utilisation antérieure. Les nouvelles demandes sont traitées lorsque l'utilisation de la période de 24 heures précédente est retombée en deçà de la valeur d'affectation de votre société.

Pour éviter d'atteindre la totalité des affectations de la société, optimisez les clients de services Web pour éviter les demandes inutiles. Pour plus d'informations, voir le Oracle Web Services On Demand Guide.

Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectation d'enregistrement, les opérations suivantes ne peuvent plus interagir avec l'application Oracle CRM On Demand :

- Services Web qui tentent d'effectuer des opérations Insert, Update ou InsertOrUpdate sur les enregistrements
- Importations utilisant l'assistant d'import ou Oracle Data Loader On Demand



- Clients desktop, tels que Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand

Pour éviter d'atteindre l'affectation totale de la société, les utilisateurs peuvent supprimer de l'application les enregistrements devenus inutiles. Lorsque l'utilisation atteint la limite totale de la société en matière d'affectation de fichier, les utilisateurs ne sont plus en mesure de charger des pièces jointes au moyen des éléments ci-dessous :

- L'application Oracle CRM On Demand
- Services Web
- N'importe quel client Desktop

Pour éviter d'atteindre l'affectation totale de la société, les utilisateurs peuvent supprimer les pièces jointes devenues inutiles.

**REMARQUE :** Pour toutes les affectations de service, les utilisateurs peuvent contacter leur commercial et acheter un supplément de capacité, de licences, ou encore les deux. Pour obtenir une assistance complémentaire, contactez le support clientèle :

## Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise

Vous pouvez consulter les données suivantes pour chacune des affectations de service de votre société :

- Nom de l'affectation
- Type de l'affectation
- Unités de l'affectation
- Valeur définie pour l'affectation par le Support clientèle
- Quantité de l'affectation en cours d'utilisation
- Quantité restante de l'affectation
- Activation ou non d'une alerte pour l'affectation. Si l'utilisation actuelle dépasse la valeur de seuil, une alerte par e-mail est envoyée aux destinataires définis.
- Utilisateur ayant effectué la dernière modification des données d'affectation

Dans la page de liste Affectation de service, vous pouvez explorer une affectation de service pour afficher des informations complémentaires, par exemple la description de l'affectation, ainsi que les données d'utilisation actuelle dans l'applet Utilisations des affectations.

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez afficher les données d'utilisation historiques d'une affectation. Pour plus d'informations, voir [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 58).

Vous pouvez cliquer sur Modifier dans la page de liste Affectation de service, puis associer une alerte à l'affectation. Pour plus d'informations, voir [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 59).

**Pour consulter l'utilisation des affectations de service de votre société**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur le lien Administration des affectations de service.
- 4 Dans la page de liste Affectation de service, consultez les données d'affectation de service de votre société.

**Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service**

Dans la page de liste Utilisation des affectations, vous pouvez consulter des données historiques d'utilisation concernant les affectations de votre société. Par défaut, les utilisations des affectations sont triées par date et les valeurs de période, de type d'affectation, de nom de l'affectation, d'unités d'affectation, d'affectation utilisée et de date de création sont affichées. Vous pouvez consulter les utilisations des affectations sur des périodes quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles, mais la vue varie alors en fonction du type d'affectation.

Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page de liste Utilisation des affectations.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une liste d'utilisations des affectations	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer une liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes.
Exporter la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Exporter la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Exportation d'enregistrements dans des listes.
Gérer les listes d'utilisations des affectations	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Suivez la procédure correspondant à la tâche requise, décrite dans la rubrique Page Gérer les listes.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Affiner la liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes.
Afficher les informations importantes et filtrer les informations de la	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste.

Pour	Effectuez cette procédure
liste	
Trier les utilisations des affectations dans la liste	Cliquez sur l'en-tête de colonne pour trier la liste en fonction de cette colonne. Par exemple, cliquez sur Heure de début pour trier la liste en fonction de l'heure de début.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

## Définition d'alertes pour les affectations de service

Vous pouvez associer une alerte à une affectation de service afin qu'un e-mail soit envoyé pour avertir des utilisateurs spécifiés lorsqu'une utilisation d'affectation atteint une certaine valeur de seuil. Si les alertes sont activées pour une affectation de service, les valeurs par défaut suivantes s'appliquent :

- **Destinataire de l'alerte.** Adresse e-mail de l'interlocuteur principal de la société
- **Seuil d'alerte.** Soixante-dix pour cent de la valeur d'affectation

Les alertes sont désactivées par défaut pour les utilisateurs existants. Pour les nouveaux clients, elles sont activées par défaut.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas définir une alerte pour l'Affectation de demande de traitement simultané de services Web.

En complément de l'alerte de seuil, un e-mail d'alerte automatique est envoyé à l'interlocuteur principal ou aux destinataires spécifiés lorsque l'utilisation atteint la valeur d'affectation de la société. Si les alertes sont activées, l'e-mail indiquant que l'affectation a été atteinte est envoyé aux destinataires spécifiés.

### Pour définir une alerte pour une affectation de service

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur le lien Administration des affectations de service.
- 4 Dans la page de liste Affectation de service, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page de modification Affectation de service, complétez les champs suivants :
  - **Destinataire de l'alerte.** Entrez les adresses e-mail des utilisateurs qui doivent recevoir un e-mail d'avertissement.
  - **Seuil d'alerte.** Entrez le pourcentage de la valeur d'affectation auquel l'e-mail d'alerte doit être envoyé.
  - **Alerte activée.** Cochez cette case pour activer l'envoi des e-mails d'alerte.

## Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements

A des intervalles réguliers, Oracle CRM On Demand prend des clichés du volume de stockage de fichiers et d'enregistrements consommé par votre société. Ces informations sont conservées pendant 90 jours, après quoi ils sont purgés de la base de données. Pour faciliter le suivi du volume de stockage de fichiers et d'enregistrements consommé par votre société, vous pouvez consulter les détails ci-dessous :

- Le nombre de fichiers joints stockés au moment du cliché
- Le volume de stockage de fichiers consommé par votre société au moment du cliché
- Le nombre d'enregistrements qui existaient dans la société au moment du cliché

**REMARQUE :** Les fichiers et enregistrements supprimés, mais pas purgés d'Oracle CRM On Demand ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'utilisation des fichiers et enregistrements.

La procédure suivante explique comment afficher les informations sur l'utilisation des fichiers.

### *Pour afficher les informations d'utilisation des fichiers*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur Utilisation des fichiers pour ouvrir la page de liste Utilisation des fichiers.

Par défaut, la page de liste Utilisation des fichiers présente la liste Utilisation actuelle des fichiers. Cette liste contient les informations provenant du cliché le plus récent. Si vous souhaitez consulter les informations de tous les clichés pris sur les 90 derniers jours, sélectionnez la liste Toutes les utilisations des fichiers dans la barre de titre de la page de liste.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la page de liste Utilisation des fichiers.

Nom de la colonne	Description
Nom de l'enregistrement	Nom du type d'enregistrement tel qu'il apparaît dans l'interface utilisateur. Si votre société a personnalisé le nom du type d'enregistrement, le nom du type d'enregistrement personnalisé apparaît dans cette colonne.  <b>REMARQUE :</b> Si aucun fichier n'était joint aux enregistrements d'un type donné pour votre société au moment du cliché, le type d'enregistrement n'apparaît alors pas.
Nombre de fichiers	Nombre de fichiers joints aux enregistrements du type indiqué de votre société dans Oracle CRM On Demand au moment du cliché

Nom de la colonne	Description
Affectation de fichier utilisée (Mo)	Le volume de stockage de fichiers en méga-octets consommé par votre société dans Oracle CRM On Demand pour le stockage des fichiers joints aux enregistrements du type indiqué au moment du clicé.
Date	Date et heure du clicé.

La procédure suivante explique comment afficher les informations sur l'utilisation des enregistrements.

### **Pour afficher les informations d'utilisation des enregistrements**

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Administration des affectations de service, cliquez sur Utilisation des enregistrements pour ouvrir la page de liste Utilisation des enregistrements.

Par défaut, la page de liste Utilisation des enregistrements présente la liste Utilisation actuelle des enregistrements. Cette liste contient les informations provenant du clicé le plus récent. Si vous souhaitez consulter les informations de tous les clicés pris sur les 90 derniers jours, sélectionnez la liste Toutes les utilisations des enregistrements dans la barre de titre de la page de liste.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la page de liste Utilisation des enregistrements.

Nom de la colonne	Description
Nom de l'enregistrement	Nom du type d'enregistrement tel qu'il apparaît dans l'interface utilisateur. Si votre société a personnalisé le nom du type d'enregistrement, le nom du type d'enregistrement personnalisé apparaît dans cette colonne.  <b>REMARQUE :</b> S'il n'existait aucun enregistrement d'un type donné pour votre société au moment du clicé, le type d'enregistrement n'apparaît alors pas.
Affectation d'enregistrement utilisée	Le nombre d'enregistrements du type indiqué qui existaient pour la société dans Oracle CRM On Demand au moment du clicé.
Date	Date et heure du clicé.

**CONSEIL :** Pour plus d'informations sur les options de menu des pages de liste Utilisation des fichiers et Utilisation des enregistrements, voir Utilisation des listes.

## **Administration des adresses**

L'administration des adresses inclut l'activation ou la désactivation de la fonctionnalité du partage des adresses (accessible via le paramètre Activer les adresses partagées dans le profil de la société), l'activation de la validation des adresses (accessible via le paramètre Valider les adresses partagées dans le profil de la

société), la conversion des adresses non partagées en adresses partagées, et d'autres tâches encore. Pour plus d'informations sur l'administration des adresses, voir les rubriques suivantes :

- [Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées](#) (page 62)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées](#) (page 65)
- [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) (page 66)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation](#) (page 67)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses](#) (page 68)

### Rubriques connexes

- [Adresses](#)
- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18)

## Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées

La version 19 et les versions antérieures d'Oracle CRM On Demand utilisent des adresses non partagées. Vous pouvez continuer à utiliser des adresses non partagées dans cette version. Toutefois, si vous voulez convertir des adresses non partagées de versions antérieures en adresses partagées prises en charge dans cette version, vous devez effectuer la procédure suivante.

**Remarque :** Si les fichiers de données sont volumineux et que les opérations d'importation prennent plus de temps que prévu, vous pouvez utiliser Oracle Data Loader On Demand avec les mêmes fichiers en entrée et les fichiers de mappage qui sont définis dans cette procédure.

**Avant de commencer :** la procédure part du principe que Oracle CRM On Demand Customer Care a procédé à une mise à niveau à la version en cours pour votre société. Pour effectuer cette procédure, vous devez être un administrateur qui a le pouvoir de réaliser les opérations d'import et d'export de la société et de personnaliser Oracle CRM On Demand. Vous devez avoir le privilège Gérer les adresses pour activer la fonctionnalité des adresses partagées.

**REMARQUE :** Lorsque vous passez des adresses non partagées aux adresses partagées, pensez à utiliser l'API Web Services v2.0 pour toutes les demandes de services Web, car l'API Web Services v1.0 ne prend pas en charge l'accès aux adresses partagées.

### *Pour convertir les adresses non partagées en adresses partagées*

- 1 Si nécessaire, désélectionnez le paramètre Activer les adresses partagées dans le profil de la société.
- 2 Exporter les données depuis les objets associés aux adresses que vous voulez convertir en adresses partagées.

La liste inclut les éléments suivants :

- Toutes les sections relatives aux données de compte, comme :
  - Comptes

- Adresses du compte
- Interlocuteurs
- Partenaires/compte
- Adresses
- Toutes les sections relatives aux données de l'interlocuteur, comme :
  - Interlocuteurs
  - Adresses des interlocuteurs
  - Comptes
  - Adresses
- Toutes les sections relatives aux données du concessionnaire, comme :
  - Concessionnaire
  - Adresses des concessionnaires
- Toutes les sections relatives aux données du partenaire, comme :
  - Partenaire
  - Adresses des partenaires
- Toutes les données relatives aux adresses

Cette opération d'export doit permettre d'exporter toutes les données pertinentes relatives aux compte, interlocuteur, partenaire, concessionnaire et adresse depuis Oracle CRM On Demand vers un fichier externe. Vous devez être en mesure d'utiliser le fichier externe avec la méthode de standardisation et de correction des données que vous avez choisie.

- 3** Corriger et reformater les données de manière à ce que l'importation de ces adresses dans Oracle CRM On Demand ne génère pas de doublons et que les données relatives aux compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire soient configurées avec les adresses associées.

Après l'export, vous risquez de vous retrouver avec des adresses en double et non valides. En effet, comme les adresses n'étaient pas partagées dans les versions précédentes, les interlocuteurs qui résident sur un même lieu sont susceptibles d'avoir des adresses identiques ou similaires. Vous pouvez aussi constater des différences mineures résultant de fautes typographiques ou autres. Dans le cas d'adresses en double, le fait de réimporter les enregistrements (comme les comptes) et de les associer aux enregistrements d'adresses partagées qui viennent d'être créés ne permet pas de supprimer les associations d'adresse qui existaient déjà dans la version antérieure. Par conséquent, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Vérifier les données et supprimer les enregistrements en double lorsque vous préparez les données d'adresses que vous voulez importer.
- Définissez-vous comme le titulaire des données d'adresse non partagées préexistantes associées aux enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire si vous décidez d'associer ces enregistrements à la version d'adresse partagée des données d'adresse. Autrement dit, vous devez comptabiliser, supprimer et dissocier, et choisir de conserver ou non les données d'adresse non partagées préexistantes.

Pour plus d'informations sur la préparation des données en vue de l'importation, consultez les sujets suivants :

- [Champs d'adresse : Préparation de l'importation](#) (page 460)
- [Champs de compte : Préparation de l'importation](#) (page 448)
- [Champs d'interlocuteur : Préparation de l'importation](#) (page 485)
- [Concessionnaire - Champs : Préparation de l'importation](#)
- [Champs de partenaire : Préparation de l'importation](#) (page 560)

**4** Importer les données de l'enregistrement d'adresse :

**a** Choisissez le nom du fichier d'importation avec les données d'adresse et le fichier de mappage approprié.

**b** Patientez jusqu'à ce qu'à la fin de l'import.

L'importation des données d'un enregistrement de niveau supérieur d'adresses partagées est une condition préalable à l'importation des données des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Pour plus d'informations sur l'importation des données, voir [Importation des données](#) (page 603).

**5** Importer les données de l'enregistrement du compte :

**a** Choisissez l'option permettant de créer des enregistrements associés.

**b** Patientez jusqu'à ce qu'à la fin de l'import.

Cet import permet de créer les comptes et d'associer les adresses partagées aux comptes. Pour plus d'informations sur l'importation des données, voir [Importation des données](#) (page 603).

**6** Importer les données de l'enregistrement de l'interlocuteur :

**a** Choisissez l'option permettant de créer les enregistrements associés.

**b** Patientez jusqu'à ce qu'à la fin de l'import.

Cet import permet de créer les interlocuteurs et d'associer les adresses partagées aux interlocuteurs. Pour plus d'informations sur l'importation des données, voir [Importation des données](#) (page 603).

**7** Importer les données de l'enregistrement du concessionnaire :

**a** Choisissez l'option permettant de créer les enregistrements associés.

**b** Patientez jusqu'à ce qu'à la fin de l'import.

Cet import permet de créer les concessionnaires et d'associer les adresses partagées aux concessionnaires. Pour plus d'informations sur l'importation des données, voir [Importation des données](#) (page 603).

**8** Importer les données de l'enregistrement du partenaire :



**a** Choisissez l'option permettant de créer les enregistrements associés.

**b** Patientez jusqu'à ce qu'à la fin de l'import.

Cet import permet de créer les partenaires et d'associer les adresses partagées aux partenaires. Pour plus d'informations sur l'importation des données, voir [Importation des données](#) (page 603).

**9** Confirmer que l'import des données a réussi.

**10** Définissez les présentations de page en fonction des rôles appropriés dans la société et attribuez aux utilisateurs le privilège qui convient pour accéder aux présentations de page.

**11** Mettez à jour les rôles des utilisateurs de manière à inclure le rôle Accès aux types d'enregistrement à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles.

Si vous n'effectuez pas cette étape, les utilisateurs ne peuvent pas afficher les enregistrements d'adresse. Par exemple, s'ils tentent d'associer un enregistrement d'adresse à un compte, le système renvoie un message d'erreur.

**12** Sélectionnez le paramètre Activer les adresses partagées dans le profil de la société pour activer les adresses partagées.

**13** Si votre société utilise des applications externes à Oracle CRM On Demand pour marquer les adresses comme validées et que vous ne voulez utiliser que ces adresses dans les listes de sélection d'adresses, les recherches d'adresse et les associations d'adresses, sélectionnez le paramètre Valider les adresses partagées dans le profil de la société.

**REMARQUE :** La date de validation indiquée dans un enregistrement d'adresse doit être définie pour marquer l'adresse comme validée. Pour plus d'informations, voir [Marquage des adresses partagées comme validées](#).

**14** (Facultatif) Après avoir vérifié que les données importées sont correctes, vous pouvez supprimer les données d'adresses non partagées préexistantes via les services Web.

Pour plus d'informations sur les services Web, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

## Eléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées

Si vous désactivez les adresses partagées après les avoir activées, toutes les adresses créées à partir de cet instant sont des adresses non partagées. Autrement dit, toute nouvelle adresse créée pour un compte, un interlocuteur, un concessionnaire ou un partenaire n'est créée que pour l'enregistrement en question et n'est pas partagée. En revanche, les enregistrements d'adresse qui étaient précédemment partagés entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire le sont toujours jusqu'à leur modification éventuelle. Par exemple, si les trois comptes A, B et C partagent une adresse, après la désactivation des adresses partagées, l'adresse reste partagée pour ces trois comptes. Si un utilisateur modifie l'adresse du compte A, alors Oracle CRM On Demand crée un nouvel enregistrement d'adresse non partagée pour le compte A, sachant que les comptes B et C continuent à utiliser l'adresse partagée, jusqu'à sa modification éventuelle.

**REMARQUE :** Avant de désactiver les adresses partagées, vous devez supprimer l'accès aux enregistrements d'adresse à l'utilisateur final de la société, supprimer le privilège Gérer les adresses des rôles de l'utilisateur et

réinitialiser les mises en page en fonction des besoins. Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour supprimer cet accès et ces privilèges, voir [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) (page 66).

Les éléments suivants sont à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées après que cette fonction a été activée :

- **L'administrateur de la société peut accéder aux pages de personnalisation.** L'administrateur de la société qui a le privilège Gérer les adresses a toujours accès aux pages de personnalisation d'Oracle CRM On Demand et peut continuer à travailler sur la présentation des adresses, la gestion des champs, etc.
- **Les utilisateurs peuvent créer une nouvelle adresse d'expédition ou de facturation non partagée.** Les utilisateurs qui créent un nouveau compte, un nouveau concessionnaire ou un nouveau partenaire peuvent créer une nouvelle adresse d'expédition ou de facturation, ou les deux. Les utilisateurs qui créent un nouvel interlocuteur peuvent créer une nouvelle adresse principale non partagée. La nouvelle adresse est associée uniquement à l'enregistrement nouvellement créé et n'est pas disponible dans l'onglet Adresse de niveau supérieur.
- **Les utilisateurs peuvent uniquement modifier l'adresse.** Les utilisateurs qui modifient un compte, un interlocuteur, un concessionnaire ou un partenaire peuvent uniquement modifier l'adresse associée à l'enregistrement de ce compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire car les adresses partagées sont désactivées. Si l'adresse en cours de modification était une adresse partagée, Oracle CRM On Demand crée une nouvelle adresse qui est associée uniquement à l'enregistrement de l'adresse modifiée et cette adresse n'est pas disponible dans l'onglet Adresse de niveau supérieur. Si l'adresse modifiée ne correspondait pas à une adresse partagée, l'adresse est modifiée mais Oracle CRM On Demand ne crée pas de nouvelle adresse.
- **Risque de création d'adresses supprimées orphelines.** La suppression d'une adresse de facturation ou d'expédition d'un compte, d'un concessionnaire ou d'un partenaire aboutit à la création d'une adresse supprimée orpheline pour ce compte, concessionnaire ou partenaire. De même, la suppression d'une adresse principale d'un interlocuteur aboutit à la création d'une adresse supprimée orpheline pour l'interlocuteur.

Pour plus d'informations sur la désactivation des adresses partagées, voir les informations sur le paramètre Activer les adresses partagées de la section [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).

## Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées

Avant de désactiver les adresses partagées, les administrateurs doivent effectuer les tâches suivantes :

- Modifier l'accès des utilisateurs aux enregistrements d'adresse en lecture.
- Supprimer le privilège Gérer les adresses des rôles utilisateur.

**Avant de commencer.** Vous devez être administrateur de la société et pouvoir utiliser l'Assistant de profils d'accès et l'Assistant de gestion des rôles.

**Pour mettre à jour les profils d'accès avant de désactiver les adresses partagées**

- 1** Définissez le niveau d'accès pour le type d'enregistrement Adresse de la manière suivante :
  - a** Cliquez sur Admin, Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Profil d'accès.
  - b** Cliquez sur l'élément de menu Modifier associé au profil d'accès des utilisateurs.
  - c** A l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès, définissez le niveau d'accès pour le type d'enregistrement Adresse en lecture, puis cliquez sur Terminer.
- 2** Désactivez le privilège Gérer les adresses de la manière suivante :
  - a** Cliquez sur Admin, Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Gestion des rôles.
  - b** Cliquez sur l'élément de menu Modifier associé au nom de rôle des utilisateurs.
  - c** A l'étape 4 de l'Assistant de gestion des rôles, désélectionnez le privilège Gérer les adresses.
- 3** Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis connectez-vous à Oracle CRM On Demand pour vous assurer que les modifications sont prises en compte.
- 4** Désactivez le paramètre Activer les adresses partagées dans le profil de la société de la manière suivante :
  - a** Cliquez sur Admin, Société - Administration, puis sur Profil de la société.
  - b** Désélectionnez le paramètre Activer les adresses partagées.
  - c** Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis connectez-vous à Oracle CRM On Demand pour vous assurer que les modifications sont prises en compte.

Pour plus d'informations sur la définition des types de niveau d'accès via l'Assistant de profils d'accès, voir [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principal](#) (voir "[Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#)" page 230). Pour plus d'informations sur la définition des privilèges d'un rôle utilisateur via l'Assistant de gestion de rôles, voir [Gestion des rôles](#) (page 232).

## **Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation**

Vous pouvez définir le type d'adresse d'une adresse non partagée à partir de l'élément de menu Modifier la relation dans le menu de niveau enregistrement d'une adresse non partagée. La fonction Modifier la relation permet à l'administrateur de la société de personnaliser des aspects des enregistrements d'adresse (comme les champs et la mise en page) sans que la fonctionnalité des adresses partagées soit activée pour les utilisateurs.

Les principales caractéristiques de l'élément de menu Modifier la relation sont décrites ci-après :

- Sur la page de modification par défaut, tous les champs sont accessibles en lecture seule à l'exception du champ Type d'adresse. Les autres champs personnalisés qui ne sont pas accessibles en lecture seule peuvent figurer sur la page de modification dans la mesure où elle a été personnalisée.
- Si le paramètre Activer les adresses partagées est sélectionné, l'élément de menu Modifier la relation s'affiche dans le menu de niveau enregistrement pour la section Adresses. Dans ce cas, l'utilisateur peut, à partir de la page de modification, modifier les paramètres de l'adresse de facturation, d'expédition ou principale et sélectionner une adresse différente.
- Si le paramètre Activer les adresses partagées est désélectionné et que l'utilisateur a le privilège Gérer les adresses et qu'il peut accéder à l'enregistrement Adresse de niveau supérieur, le fait de cliquer sur Nouveau ou Modifier dans la section Adresses lui permet d'accéder à la vue permettant de créer ou de modifier une adresse de niveau supérieur.

**Avant de commencer.** Le paramètre Activer les adresses partagées est désélectionné et le privilège Gérer les adresses est sélectionné.

***Pour définir le type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de l'élément de menu Modifier la relation***

- 1 Sur la page de détails d'un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Informations associées aux adresses.
- 2 Dans le menu de niveau enregistrement, sélectionnez Modifier la relation.
- 3 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.

## **Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses**

Pour accéder aux enregistrements d'adresse de niveau supérieur et aux adresses partagées dans les comptes, interlocuteurs, concessionnaires et partenaires, vous devez disposer des paramètres adéquats au niveau de votre profil d'accès et rôle d'utilisateur. En tant qu'administrateur de la société, vous affectez les accès à certains rôles pour chacun de ces enregistrements dans le profil d'accès d'un utilisateur.

Vous pouvez affecter les niveaux d'accès suivants de la relation de plusieurs à plusieurs pour les adresses partagées :

- Pour les enregistrements d'adresse de niveau supérieur :
  - Lecture seule
  - Lecture/Modification
  - Lecture/Modification/Suppression
- Pour les enregistrements d'adresse de la section des informations connexes Adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires et partenaires :
  - Aucun accès
  - Lecture seule

- Lecture/Création
- Lecture/Création/Modification
- Lecture/Modification
- Lecture/Modification/Suppression
- Accès complet

## Privilèges et paramètres qui contrôlent l'accès aux fonctions d'adresses partagées

Les privilèges et paramètres suivants contrôlent l'accès aux fonctions d'adresses partagées suivantes :

- **Privilège Gérer les adresses.** Contrôle l'accès d'un utilisateur aux pages de configuration des champs d'adresse, ainsi que la disponibilité de l'enregistrement d'adresse dans les assistants Profil d'accès et Gestion des rôles.
- **Privilège Valider les adresses partagées.** Contrôle si un utilisateur peut valider une adresse en définissant la date de validation.
- **Paramètre Activer les adresses partagées.** Contrôle si les enregistrements d'adresse de niveau supérieur peuvent être partagés, et si les adresses des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire utilisent la fonctionnalité partagée ou non partagée.

Si le paramètre Activer les adresses partagées est désélectionné et que le privilège Gérer les adresses est sélectionné, seule la fonctionnalité d'adresse non partagée est disponible dans les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire. Cette option est accessible dans le profil de la société par les utilisateurs disposant du privilège Gérer une société.

- **Paramètre Valider les adresses partagées.** Contrôle si Oracle CRM On Demand valide les adresses partagées d'une société. Si ce paramètre est sélectionné, les utilisateurs peuvent sélectionner des adresses partagées validées à ajouter dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire. Les adresses non validées sont filtrées à partir des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires et le bouton Nouvelle adresse est désactivé sur ces enregistrements. Ce paramètre est accessible dans le profil de la société par les utilisateurs qui disposent du privilège Gérer une société.

Lorsque le paramètre Valider les adresses partagées est désélectionné, toutes les adresses sont disponibles au niveau des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires ; autrement dit, aucun filtrage n'a lieu et le bouton Nouvelle adresse est activé sur ces enregistrements pour les utilisateurs disposant des privilèges nécessaires.

Le tableau suivant récapitule si divers paramètres et privilèges sont requis pour effectuer des tâches relatives aux adresses partagées, ainsi que leur relation vis-à-vis des fonctions d'adresses partagées.

Tâche	Paramètre Activer les adresses partagées	Privilège Gérer les adresses	Droits minimum requis pour les adresses partagées	Privilège Valider les adresses partagées
Personnalisation des pages et des champs d'adresse pour les	Non	Oui	Aucune	Non

Tâche	Paramètre Activer les adresses partagées	Privilège Gérer les adresses	Droits minimum requis pour les adresses partagées	Privilège Valider les adresses partagées
adresses partagées				
Changement du format d'adresse des comptes ou interlocuteurs de <i>non partagé</i> à <i>partagé</i>	Oui	Non	Aucune	Non
Validation des adresses partagées	Non	Non	Lecture/Modification	Oui
Mise à jour du profil d'accès pour les adresses partagées	Non	Oui	Aucune	Non
Partage d'une adresse entre des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires	Oui	Non	Lecture	Non
Activation des enregistrements d'adresse dans l'assistant de gestion des rôles	Non	Oui	Aucune	Non
Accès à l'onglet Adresse	Non	Non	Lecture	Non
Accès aux pages d'accueil, de détails et de modification des adresses	Non	Non	Lecture L'accès Modifier est requis pour les pages de modification.	Non
Mise à jour des sections Adresses du compte, Adresses de l'interlocuteur, Adresses du concessionnaire ou Adresses du partenaire dans les enregistrements correspondants	Oui	Non	Lecture	Non

## Personnalisation d'application

Votre société a probablement des exigences particulières concernant le mode de regroupement et d'enregistrement des données, la terminologie utilisée, la présentation des informations pour que les employés disposent de tout ce dont ils ont besoin pour être productifs. En personnalisant l'application Oracle CRM On Demand, vous pouvez satisfaire à ces exigences, y compris en matière de mise en page, de gestion des champs et d'accès aux listes.

Les exemples suivants vous montrent comment personnaliser l'application :

**Exemple 1 :** Vous souhaitez que tous vos commerciaux mentionnent une adresse e-mail sur tous leurs enregistrements Interlocuteur. Pour être certain que cette exigence soit respectée, rendez le champ E-mail obligatoire. Ainsi, un utilisateur qui crée un enregistrement Interlocuteur ne pourra pas le sauvegarder s'il ne contient pas d'adresse e-mail.

**Exemple 2 :** Vous avez deux groupes d'employés. Chaque groupe doit suivre des informations différentes sur une page de compte. Pour être sûr que cette exigence soit respectée, il vous suffit de créer une mise en page différente pour chaque groupe et d'octroyer l'accès approprié par le biais de l'affectation de rôle.

La page Application - Personnalisation comporte deux sections :

- **Configuration des types d'enregistrement.** Contient des liens pour chaque type d'enregistrement de niveau supérieur. Lorsque vous cliquez sur un lien, vous êtes dirigé vers une page de personnalisation spécifique au type d'enregistrement. Selon la configuration de votre société, des types d'enregistrement spécifiques à un secteur d'activité peuvent ne pas apparaître dans Oracle CRM On Demand. De même, des enregistrements spécifiques à un secteur d'activité peuvent nécessiter une personnalisation en fonction des besoins particuliers de votre société. Pour plus d'informations sur les tâches à effectuer à partir des pages de personnalisation de l'application, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 72).
- **Configuration de l'application.** Contient des liens vers différentes fonctions de personnalisations qui ne sont pas propres à un type d'enregistrement. Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures disponibles depuis la section Configuration de l'application :
  - [Affichage de pages Web externes dans des onglets](#) (page 126)
  - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions](#) (page 135)
  - [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 129)
  - [Création d'applets Web globales](#) (page 136)
  - [Chargement des extensions côté client](#) (page 139)
  - [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société](#) (page 142)
  - [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 147)
  - [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "Changement de nom des types d'enregistrements" page 148) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 151)
  - [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#) (page 150)

**REMARQUE :** Pour les fonctions [Présentation de ma page d'accueil](#) et [Rapport personnalisé de ma page d'accueil](#), votre rôle doit inclure le droit Administration de l'accès à la personnalisation de la page d'accueil.

#### Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures de personnalisation de l'application, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.
- Soyez certain de bien comprendre les besoins de votre société :
  - Discutez avec les responsables des différents services pour comprendre leurs processus et leurs besoins par rapport à l'application.

- Déterminez les champs, les noms complets, les valeurs de listes de sélection et les autres champs personnalisés répondant à leurs besoins.
- Déterminez la présentation des champs dans l'interface et les champs qui doivent être définis comme requis.
- Pour vous aider à documenter vos exigences en matière de personnalisation de l'application, utilisez les modèles de configuration des champs et de mise en page, proposés à la section Outils et modèles du Centre de formation et de support.

## Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement

Chaque type d'enregistrement possède une page Personnalisation d'application qui comporte des liens vers des tâches de personnalisation pouvant être effectuées pour ce type d'enregistrement.

Le tableau suivant décrit toutes les sections possibles sur une page Personnalisation d'application et répertorie les tâches que vous pouvez effectuer lorsque vous cliquez sur les liens de cette section. Les sections affichées dépendent du type d'enregistrement. En outre, certaines sections sont uniquement visibles si votre rôle vous donne certains droits. Pour toutes les procédures de personnalisation, votre rôle doit vous donner le droit de personnaliser l'application.

**Remarque :** Dans les rubriques répertoriées dans le tableau suivant, un espace réservé au nom d'un type d'enregistrement est indiqué par l'expression *type d'enregistrement* en italique. Par exemple, si vous travaillez sur des comptes, remplacez *type d'enregistrement* par *compte* dans la phrase suivante : cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Configuration d'audit de champ.

Section	Tâches	Autre privilège requis
Gestion des champs	<p>Modification du nom des champs, création de champs personnalisés, gestion des valeurs de liste de sélection, définition des valeurs par défaut pour un champ et sélection de la copie ou de l'absence de copie d'un champ. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p><a href="#">A propos de la gestion des champs</a> (page 75)</p> <p><a href="#">A propos des champs personnalisés</a> (page 82)</p> <p><a href="#">Création et modification de champs</a> (page 86)</p> <p><a href="#">Administration du paramètre Copie activée</a> (page 90)</p> <p><a href="#">Changement des noms de champs</a> (page 95)</p>	Aucune



Section	Tâches	Autre privilège requis
	<a href="#">Utilisation de champs personnalisés indexés</a> (page 96) <a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (page 99) <a href="#">Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres</a> (page 99)	
	Définition avancée des champs par défaut et de la validation de champs	Gestion avancée des champs
Gestion des mises en page	Création et gestion de la présentation des pages statiques. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : <a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques</a> (page 102) <a href="#">Personnalisation de la présentation des éléments connexes</a> (page 101) <a href="#">Changement des noms des titres de section de champ</a> (page 106) Création et gestion des applets Web pouvant être utilisées sur des présentations de page de détails ; voir : <a href="#">Création d'applets Web</a> (page 107) Pour plus d'informations sur la gestion avancée des mises en pages, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques</a> (page 122).	Aucune
Listes de sélection en cascade	Définition et gestion de listes de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : <a href="#">Définition des listes de sélection en cascade</a> (page 109)	Aucune
Gestion des présentations de recherche et de liste	Spécification des champs de recherche ciblée et gestion des présentations pour les résultats de la recherche. Egalement gestion du comportement des fenêtres de consultation utilisées avec des associations intelligentes. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : <a href="#">Gestion des présentations de recherche</a>	Aucune

Section	Tâches	Autre privilège requis
	(page 110)	
Accès à la liste et ordre	Gestion de l'accès par défaut aux listes et de l'ordre d'affichage pour chaque rôle. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :  <a href="#">Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes</a> (page 114)	Aucune
Gestion des présentations de page d'accueil	Création et gestion des présentations des pages d'accueil et spécification des rapports personnalisés à afficher sur les pages d'accueil. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :  <a href="#">Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil</a> (page 117) <a href="#">Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil</a> (page 115)	Personnaliser l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil
Configuration des audits de champs	Personnalisation de la piste d'audit des champs pour votre société. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :  <a href="#">Personnalisation de la piste d'audit</a> (page 119)	Gérer l'audit de champs  Cette fonction n'est disponible que pour certains types d'enregistrement.
Gestion des présentations dynamiques	Création et gestion des mises en page dynamiques. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :  <a href="#">Définition de mises en page dynamiques</a> (page 122)	Personnalisation de l'application - Gestion de présentations dynamiques

Pour certains types d'enregistrement, les sections Gestion de champs et Mise en page contiennent des liens pour ce type d'enregistrement et d'autres pour le type apparenté. Par exemple, la page Compte - Personnalisation de l'application contient des liens pour les éléments suivants :

- Configuration des champs de compte
- Compte - Configuration du champ Interlocuteur
- Compte - Configuration du champ Partenaire
- Compte - Configuration du champ Relation
- Compte - Configuration du champ Equipe

## A propos de la gestion des champs

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez effectuer les tâches de gestion de champs suivantes pour les différents types d'enregistrement :

- [Création et modification de champs](#) (page 86)
- [Changement des noms de champs](#) (page 95)
- [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99)

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer des valeurs par défaut qui entreront en vigueur lors de la création d'enregistrements. Vous pouvez également préciser que le champ doit être validé pour vérifier qu'il contient une valeur donnée.

## A propos de la copie des champs

La plupart des types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand ont une fonction de copie. Cela signifie que les utilisateurs peuvent copier l'enregistrement en cours d'utilisation. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton Copier de la page des détails d'enregistrement, il ouvre une nouvelle page d'enregistrement. Celle-ci contient tous les champs susceptibles d'être copiés. Un utilisateur peut modifier et enregistrer ces champs.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez le bouton Copier, seul l'enregistrement de base est copié, mais pas l'élément lié des enregistrements enfant.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction de copie :

- Il est impossible de copier les liens Web, les champs système, les champs d'adresse, ainsi que les champs calculés et les champs de référence. La case à cocher Copie activée n'est pas disponible pour ces éléments.
- Il est impossible de copier les champs en lecture seule. Ces champs ont été définis en lecture seule lors de la configuration des champs ou dans la mise en page des champs.
- Il est impossible de copier les champs qui ne sont pas disponibles sur la mise en page du formulaire d'un utilisateur.
- Les champs de pièces jointes suivants ne peuvent pas être copiés :
  - Pièce jointe
  - Pièce jointe : Nom de fichier
  - Pièce jointe : Taille (en octets)

Vous pouvez copier des champs à l'aide du bouton Copier des pages de détail des enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Pour activer ce paramètre, cochez la case Copie activée dans la page Gestion des champs de la section Personnalisation de l'application d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la définition des champs pouvant être copiés dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Administration du paramètre Copie activée](#) (page 90).

## A propos de la validation des champs

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer dans la page de modification des champs si ces derniers sont requis ou en lecture seule. Vous pouvez également définir des valeurs par défaut antérieures ou post-renseignées dans les nouveaux enregistrements.

### Champs obligatoires

Vous pouvez définir des champs requis dans de nombreuses situations. Par exemple, votre société souhaite que chaque demande d'assistance suive les informations relatives à leur cause. Dans ce cas, indiquez que le champ Cause des demandes d'assistance est obligatoire. Ainsi, lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour et enregistré, l'application valide que le champ Cause n'est pas NULL.

Autre exemple : une règle de votre société stipule qu'en cas de perte d'une opportunité dont le CA prévisionnel était supérieur ou égal à 100 000 \$, il convient d'effectuer un suivi des raisons de cette perte. Ici, vous devez définir le champ Motif des opportunités comme obligatoire, uniquement lorsque le champ Chiffre d'affaires contient une valeur supérieure à 100 000. Lors de l'enregistrement d'une opportunité, l'application valide le fait que la valeur du champ Demande est supérieure à 100 000.

En cas d'échec d'une validation, un message d'erreur demande aux utilisateurs de saisir une valeur pour le champ requis avant de sauvegarder l'enregistrement. Vous pouvez également spécifier un message d'erreur personnalisé (dans le champ Message d'erreur de validation de champ) qui s'affichera en cas d'échec de la validation.

Lorsque vous configurez un champ comme obligatoire, la validation s'applique dans toutes les interfaces, y compris l'interface utilisateur, les services Web et l'importation de données.

Les champs spécifiés comme obligatoires sur la page Champ - Modification sont requis pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle. Si vous devez rendre un champ obligatoire pour un seul rôle, il vous suffit de modifier la mise en page concernée pour les champs qui ne sont pas encore obligatoires. Pour plus d'informations sur la modification des mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102).

### Champs en lecture seule

Vous pouvez définir des champs en lecture seule notamment dans les situations suivantes :

- **Champs provenant de sources externes.** Si votre société suit, par exemple, la notation d'un compte dans un système externe, vous souhaitez peut-être que la notation soit régulièrement mise à jour au moyen d'une importation nocturne mais que ce champ soit en lecture seule dans l'interface utilisateur.
- **Déplacement d'un champ existant vers un champ indexé personnalisé.** Si vous souhaitez utiliser l'un des champs indexés personnalisés pour un champ personnalisé existant, vous pouvez spécifier que les utilisateurs peuvent uniquement accéder en lecture seule à l'ancien champ pendant que vous déplacez les données vers le nouveau champ d'index. Cette définition de champ évite que les données ne soient pas synchronisées.

### Règles de validation des champs personnalisés

Vous pouvez utiliser Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) pour créer des expressions associées aux règles de validation des champs personnalisés. Vous pouvez cliquer sur l'icône *fx* en regard du champ Validation des champs pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe susceptible d'être utilisée pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

Vous pouvez définir des règles de validation de champs personnalisés notamment dans les situations suivantes :

- **Application d'une politique générale de la société.** Par exemple, si une politique générale de votre société stipule qu'un FDM ne peut être valide plus d'un an, vous pouvez définir une règle de validation sur

un champ Date de fin pour veiller à ce que la valeur du champ ne soit jamais postérieure de plus d'un an à la date de début.

- **Application d'un format de données.** Par exemple, si votre société utilise un numéro de TVA sur un compte européen, vous pouvez spécifier la validation du format de TVA correct, en fonction de l'adresse de facturation du compte. Autre exemple : vous pouvez indiquer que la valeur d'un champ personnalisé ne compte pas plus ou moins de quatre chiffres.

Les circonstances suivantes empêchent l'évaluation d'une expression de validation de champ :

- Un champ reste vierge lors de la création d'un enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Un champ contient une valeur préexistante incorrecte, qui n'est pas modifiée lors de la mise à jour.

Si une expression de validation n'est pas évaluée ou a pour résultat la valeur NULL, aucun message d'erreur n'est généré. Un message d'erreur est généré uniquement en cas d'échec de l'expression de validation (si le résultat de l'évaluation de l'expression est FALSE).

Les expressions de validation de champ supposent que le premier paramètre est le nom de champ lui-même. Par exemple, si vous insérez une expression de validation de champ simple dans un champ Montant pour indiquer que la valeur doit être supérieure à 1 000, il suffit d'entrer >1 000. Vous n'avez pas besoin de saisir [<Montant>]>1 000. Pour plus d'informations relatives à des expressions plus complexes, voir [A propos des expressions](#) (page 669).

## Restrictions concernant les règles de validation de champs

Vous ne pouvez pas spécifier de règles de validation pour les types de champs suivants :

- Champs système
- Champs calculés internes
- Champs ID ligne et ID

**REMARQUE :** Gardez à l'esprit que Row\_ID est un champ système interne. Selon les transitions d'opération, par exemple, au cours de la création d'un enregistrement, il n'est pas toujours garanti qu'il reste statique. Il peut devenir ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Champs liés
- Champs de listes à choix multiples
- Champs liés à un jeu de propriétés utilisateur pour les exclure. Ces champs sont définis sur la base d'une exception pour éviter de rompre la logique existante du code de l'application.
- Liens Web
- Champs de pièce jointe suivants :
  - Pièce jointe
  - Pièce jointe : Nom de fichier
  - Pièce jointe : Taille (en octets)

## A propos de la définition de valeurs de champ par défaut

Lorsque vous créez des champs personnalisés ou modifiez des définitions de champs, vous pouvez indiquer des valeurs par défaut dans le champ Valeur par défaut de la page Champ - Modification.

Il peut s'avérer utile de spécifier une valeur par défaut lorsque vous avez besoin :

- d'une valeur constante pour un champ. Par exemple, vous souhaitez qu'un champ Type de compte ait une valeur par défaut Client lors de la création d'un enregistrement.
- d'une valeur par défaut basée sur une formule. Par exemple, vous souhaitez que le champ Date d'échéance des demandes de budget ait une valeur par défaut de 6 mois après la valeur du champ Date de création.
- de générer une valeur unique pour un champ. Par exemple, vous souhaitez spécifier une expression afin de générer un nombre unique comme ID d'un champ Note de frais. (Ce champ est aussi en lecture seule.)
- d'une valeur par défaut propre à un rôle. Par exemple, dans une société où la majorité des demandes d'assistance (DA) est créée par des commerciaux, il peut s'avérer utile d'activer par défaut un indicateur Réaffecter afin que, si un commercial ouvre la DA, elle soit acheminée au commercial approprié en fonction de règles d'affectation prédéfinies.

**REMARQUE :** La plupart de ces situations ne sont possibles que si votre rôle vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.

Il existe deux types de valeurs par défaut pour les champs :

- **Valeurs par défaut prérenseignées.** Le champ est prérenseigné avec la valeur spécifiée lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement. Les utilisateurs peuvent remplacer ou accepter la valeur par défaut.
- **Valeurs par défaut ultérieures.** Le champ n'est pas prérenseigné avec la valeur spécifiée lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement, mais il prend cette valeur lors de la sauvegarde de l'enregistrement, si :
  - L'utilisateur laisse le champ vide,
  - Le champ est masqué dans la mise en page
  - Une valeur n'a pas été fournie par les outils d'intégration

Par défaut, les champs sont associés à des valeurs par défaut prérenseignées. Vous pouvez spécifier des valeurs par défaut ultérieures en cochant la case Publier valeur par défaut sur la page Champ - Modification.

**REMARQUE :** Les valeurs du champ Valeur par défaut post-renseignée ne sont pas prises en charge dans Offline client et s'affichent sous forme de champs vides.

Les valeurs par défaut s'appliquent uniquement aux nouveaux enregistrements et non aux mises à jour.

Si vous indiquez une valeur par défaut pour un champ qui en a déjà une au niveau du système, votre valeur a priorité pour votre société ; hormis pour le champ Chiffre d'affaires des enregistrements Opportunité. Les valeurs par défaut ou par défaut ultérieure que vous indiquez pour ce champ sont ignorées, car le champ est utilisé pour la génération des prévisions basées sur le chiffre d'affaires des opportunités.

Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour ces types de champs :

- Champs système
- Champs calculés internes
- Champs ID ligne et ID

**REMARQUE :** Gardez à l'esprit que Row\_ID est un champ système interne. Selon les transitions d'opération, par exemple, au cours de la création d'un enregistrement, il n'est pas toujours garanti qu'il reste statique. Il peut devenir ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Champs liés
- Champs de listes à choix multiples
- Champs liés à un jeu de propriétés utilisateur pour les exclure. Ces champs sont définis sur la base d'une exception pour éviter de rompre la logique existante du code de l'application.
- Liens Web
- Cases à cocher (valeurs par défaut post-remplissage)
- Champs de pièce jointe suivants :
  - Pièce jointe
  - Pièce jointe : Nom de fichier
  - Pièce jointe : Taille (en octets)

Le tableau suivant indique les valeurs par défaut susceptibles d'être indiquées pour les différents types de champ dans Oracle CRM On Demand.

Type de champ	Valeurs par défaut valides
Case à cocher	<p>Y (O, oui) si la case doit être cochée et si la valeur booléenne est vraie.</p> <p>N si la case à cocher doit être désactivée et si la valeur booléenne est fausse.</p> <p>Une case à cocher vide représente une valeur indéfinie, même si elle apparaît non cochée.</p> <p><b>Remarque :</b> Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Valeur par défaut post-remplissage pour un champ de case à cocher.</p>
Devise	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Date	Aujourd'hui + <i>nombre</i> , où <i>nombre</i> représente un nombre spécifique de jours. La date par défaut est calculée de la manière suivante : date du jour plus le nombre indiqué. Par exemple, si nous sommes aujourd'hui le 1er janvier 2008 et que vous entrez Aujourd'hui + 7, la valeur par défaut sera le 8 janvier 2008.
Date/Heure	Comme pour le type de champ Date, l'heure à laquelle le nouvel enregistrement a été ouvert s'affiche également.
Entier	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Liste à choix multiples	Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour une liste à choix multiples.
Remarque	Une valeur textuelle de maximum 16350 caractères.

Type de champ	Valeurs par défaut valides
Nombre	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Pourcentage	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Téléphone	Un numéro de téléphone valide.
Liste de sélection	La valeur de liste sélectionnée correspondra à la valeur par défaut pour le champ.
Texte (long)	Une valeur textuelle de maximum 255 caractères.
Texte (court)	Une valeur textuelle de maximum 40 caractères.
Lien Web	<p>Une URL valide. Les expressions et la validation ne sont pas autorisées. Une valeur par défaut peut être définie dans la page modification Lien Web.</p> <p>Le texte d'affichage peut contenir jusqu'à 250 caractères. Le champ URL peut contenir jusqu'à 8000 caractères. La longueur acceptée pour les URL diffère en fonction des navigateurs. Si vous spécifiez une URL trop longue, il se peut qu'elle ne fonctionne pas comme prévu. La longueur des URL change si vous utilisez la substitution de paramètre.</p>

**REMARQUE :** Si vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut, le résultat obtenu ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ. Par ailleurs, un littéral de type chaîne ou numérique transmis à une fonction de Expression Builder ne doit pas dépasser 75 caractères. Pour plus d'informations sur le créateur d'expression, voir [Expression Builder](#) (page 665).

En outre :

- Pour tous les types de champs, y compris les listes de sélection, vous pouvez saisir une valeur constante. Par exemple :  
Statut (Tâche) = 'Non démarrée'
- Pour les champs Date, vous pouvez spécifier un nombre de jours à partir de la date du jour. Par exemple :  
Date d'échéance (Demande de budget) = Aujourd'hui() + 180
- Pour un champ Titulaire, vous pouvez indiquer un <créateur enregistrement> (variable) ou un utilisateur spécifique.

La recherche n'est pas prise en charge. Vous devez taper directement dans le champ.

Vous pouvez également créer des expressions complexes pour les valeurs de champ par défaut. Vous pouvez entrer une expression directement dans le champ Valeur par défaut ou cliquer sur l'icône fx pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe susceptible d'être utilisée pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

Pour vous permettre d'utiliser le Expression Builder dans la gestion des champs, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion avancée des champs. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur peuvent activer ce privilège pour leur propre rôle et pour les autres.



## A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements

Depuis la version 20, Oracle CRM On Demand propose trois modes de propriété des enregistrements pour la plupart des types d'enregistrement prenant en charge les livres : mode Utilisateur, mode Livre et mode Mixte. Pour les sociétés existantes qui ont été créées avec la version 19 ou des versions antérieures de Oracle CRM On Demand, le mode utilisateur est le mode de propriété des enregistrements par défaut pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les trois modes de propriété des enregistrements, à l'exception du type d'enregistrement Demande d'assistance qui est configuré par défaut en mode mixte. Pour les nouvelles sociétés, le mode mixte est le mode de propriété des enregistrements par défaut pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les trois modes de propriété. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir la rubrique [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253).

Le mode de propriété des enregistrements d'un type d'enregistrement donné est déterminé par la configuration du champ Propriétaire et du champ Livre sur le type d'enregistrement, et les mises en page destinées au type d'enregistrement doivent refléter le mode de propriété des enregistrements. Le tableau suivant montre la configuration du champ Propriétaire et du champ Livre pour chacun des modes de propriété des enregistrements. Pour plus d'informations sur la configuration des champs, voir [Création et modification de champs](#) (page 86).

Mode de propriété d'enregistrement	Champ Propriétaire défini sur Requis	Champ Livre défini sur Requis	Autres détails de configuration
Mode Utilisateur	Oui	Non	Aucun.
Mode Livre	Non	Oui	(Facultatif) Définir le champ Propriétaire en Lecture seule.
Mode Mixte	Non	Non	Aucun.

Le tableau suivant montre les informations relatives à la mise en page pour chacun des modes de propriété des enregistrements. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 122).

Mode de propriété d'enregistrement	Configuration des mises en page
Mode Utilisateur	<p>Le champ Propriétaire doit être présent et doit être un champ obligatoire sur chacune des présentations de la page de détails utilisées pour ce type d'enregistrement.</p> <p>Si le champ Livre est présent dans les présentations de la page de détails, il ne doit pas être défini comme obligatoire.</p>

Mode de propriété d'enregistrement	Configuration des mises en page
Mode Livre	<p>Le champ Livre doit être présent et doit être un champ obligatoire dans chacune des présentations de la page de détails utilisées pour ce type d'enregistrement.</p> <p>Si le champ Propriétaire est présent dans les présentations de la page de détails, il ne doit pas être défini comme obligatoire.</p>
Mode Mixte	<p>Les présentations de la page de détails de ce type d'enregistrement peuvent éventuellement contenir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux. Le champ Propriétaire et le champ Livre ne doivent pas être des champs obligatoires dans les mises en page.</p>

## A propos des champs personnalisés

Oracle CRM On Demand propose les champs par défaut dont la majorité des entreprises ont besoin. Cependant, vous trouverez peut-être que certains champs de vos enregistrements existants n'ont pas de correspondance dans Oracle CRM On Demand. Il vous suffit alors de créer des champs appelés *champs personnalisés* pour répondre aux besoins propres à votre société. Par exemple, vous aurez besoin de créer des champs personnalisés pour importer des enregistrements existants dans Oracle CRM On Demand.

Les champs personnalisés :

- peuvent être utilisés dans les règles d'affectation, les rapports, les listes filtrées et les recherches ciblées ;

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

- ne peuvent pas être supprimés ;
- ne s'affichent pas tant qu'ils ne sont pas effectivement ajoutés à des mises en page personnalisées ;
- ne sont pas hérités d'un type d'enregistrement à un autre ;

par exemple, un champ personnalisé que vous avez ajouté pour les leads n'est pas transféré automatiquement aux opportunités lors de la conversion de ce lead en une opportunité) ;

Les champs personnalisés d'enregistrements Leads doivent être mis en correspondance pour pouvoir les transférer lorsqu'un lead est converti en opportunité, en compte ou en interlocuteur.

- ne peuvent pas être affichés par d'autres utilisateurs tant qu'ils ne se sont pas reconnectés ;
- peuvent être référencés par des liens Web, services Web et autres technologies d'intégration.

Le tableau suivant indique le nombre de nouveaux champs que vous pouvez ajouter à Oracle CRM On Demand. Les données appartiennent aux champs disponibles pour la plupart des types d'enregistrement. Vous pouvez donc ajouter 100 nouveaux champs de liste de sélection pour des comptes, pour des interlocuteurs,

pour des opportunités, etc. Une liste de sélection peut comprendre un maximum de 1 000 valeurs (actives ou inactives).

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Compte	35	80	25	25	35	10
Interlocuteur	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Opportunité	35	25	25	25	35	10
Activité	35	25	25	25	35	10
Campagne	35	25	25	25	35	0
Solution	35	25	25	25	35	0
Réunions professionnelles	35	25	25	25	35	0
Foyer	35	25	25	25	35	0
Budgets	35	25	25	25	35	0
Portefeuille	35	25	25	25	35	0
Véhicule	70	50	60	50	70	0
Demande d'assistance	35	25	25	25	35	10
Programme	35	35	25	25	35	0
Objet personnalisé 01	35	25	25	35	35	10
Objet personnalisé 02	35	25	25	35	35	10
Objet personnalisé 03	35	25	25	35	35	0
Concessionnaire	70	105	60	50	70	0
Produit	35	25	25	25	35	0
Équipement	35	25	25	25	35	0
Demande de budget	35	25	25	25	35	0
Demande BDM	35	25	25	35	35	0

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Partenaire du programme	70	50	60	50	70	10
Chiffre d'affaires	35	25	25	25	35	0
Demande tarification spéciale	35	25	25	35	35	0
Utilisateur	35	25	25	35	35	0
Enregistrement d'affaire	35	25	25	35	35	0
Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire	35	25	25	35	35	0
Cours	35	25	25	35	35	0
Examen	35	25	25	35	35	0
Certification	35	25	25	35	35	0
Accréditation	35	25	25	35	35	0
Objets personnalisés 04 et supérieurs	35	25	25	35	35	0
Types d'enregistrement spécifiques au secteur d'activité ne figurant pas dans ce tableau	35	25	25	35	35	0

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Compte	33	30	10	100	30	45	100
Interlocuteur	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Opportunité	33	30	10	100	30	70	100
Activité	33	30	10	100	30	45	100
Campagne	33	30	10	100	30	45	100
Solution	33	30	10	100	30	45	100
Réunions professionnelles	33	30	10	100	30	45	100
Foyer	35	30	10	100	30	45	100
Budgets	33	30	10	100	30	45	100
Demande BDM	35	30	20	100	30	60	100
Portefeuille	33	30	10	100	30	45	100
Véhicule	68	60	30	200	60	105	100
Demande d'assistance	33	30	10	100	30	45	100
Demande tarification spéciale	35	30	20	100	30	60	100
Programme	35	30	10	100	30	45	100
Objet personnalisé 01	35	30	20	100	30	60	100
Objet personnalisé 02	35	30	20	100	30	60	100
Objet personnalisé 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionnaire	68	60	30	200	60	105	100
Produit	33	30	10	100	30	45	100
Équipement	33	30	10	100	30	45	100
Demande de budget	33	30	10	100	30	45	100
Partenaire du programme	68	60	30	200	60	105	100
Chiffre d'affaires	33	30	10	100	30	45	100
Utilisateur	35	30	20	100	30	60	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web
Enregistrement d'affaire	35	30	20	100	30	60	100
Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire	35	30	20	100	30	60	100
Cours	35	30	20	100	30	60	100
Examen	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accréditation	35	30	20	100	30	60	100
Objets personnalisés 04 et supérieurs	35	30	20	100	30	60	100
Types d'enregistrement spécifiques au secteur d'activité ne figurant pas dans ce tableau	35	30	20	100	30	90	100

## Création et modification de champs

Vous pouvez créer des champs personnalisés et modifiez des définitions de champs existantes dans la page Champ – Modification d'un type d'enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### *Pour créer des champs personnalisés et modifier des champs*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.

4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.

5 Dans la page Champs :

- Pour créer un champ personnalisé, cliquez sur Nouveau champ.
- Pour modifier la définition d'un champ, cliquez sur le lien Modifier de ce champ.

**REMARQUE :** Si vous avez modifié un champ standard et que vous souhaitez rétablir toutes les valeurs modifiées sur la valeur par défaut, cliquez sur le bouton Par défaut situé en regard des boutons Enregistrer et Annuler.

6 Dans la page Champ - Modification, entrez un nom complet.

Le nom complet correspond à l'étiquette du champ.

7 Dans la page Champ - Modification, sélectionnez un type de champ si vous créez un champ.

**ATTENTION :** Le type de champ ne peut plus être modifié une fois que le champ personnalisé est enregistré.

Les règles suivantes s'appliquent aux champs personnalisés. Elles peuvent être différentes de celles qui s'appliquent aux champs par défaut dont le type est identique :

Type de champ	Longueur maximale	Notes
Date	25	
Date/Heure	25	
Entier	10	Nombres entiers compris entre -2 147 483 648 et 2 147 483 647.
Liste à choix multiples		Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour une liste à choix multiples.
Nombre	10	Nombres compris entre - 2 147 483 648 et 2 147 483 647.
Téléphone	35	
Liste de sélection	30	
Texte (long)	255	Les champs de texte occupent un champ d'une ligne.
Texte (court)	40	Les champs de texte occupent un champ d'une ligne. Cependant, la longueur peut différer selon les champs.
Lien Web	50	Les champs personnalisés Lien Web vous permettent de créer des hyperliens contextuels dans vos présentations.  Le texte d'affichage peut contenir jusqu'à 250

Type de champ	Longueur maximale	Notes
		caractères. Le champ URL peut contenir jusqu'à 8000 caractères. La longueur acceptée pour les URL diffère en fonction des navigateurs. Si vous spécifiez une URL trop longue, il se peut qu'elle ne fonctionne pas comme prévu. La longueur des URL change si vous utilisez la substitution de paramètre.

- 8** Dans la section Propriétés supplémentaires, renseignez les champs suivants de manière appropriée :

Champ	Commentaires
Requis	Cochez cette case pour indiquer que le champ doit obligatoirement être renseigné lors de la création ou mise à jour d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez exiger que tous les utilisateurs renseignent le champ Compte lorsqu'ils ajoutent de nouveaux interlocuteurs.
Valeur par défaut	<p>Saisissez directement une valeur ou une expression ou cliquez sur l'icône <i>fx</i> pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p>Vous ne pouvez ajouter des expressions complexes que si votre rôle inclut le privilège Gestion avancée des champs. Ce champ peut contenir une expression comportant jusqu'à 1024 caractères. Si vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut, le résultat obtenu ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ. Par ailleurs, un littéral de type chaîne ou numérique transmis à une fonction d'Expression Builder ne doit pas dépasser 75 caractères.</p> <p>Si vous saisissez directement la valeur par défaut dans ce champ, le nombre de caractères de la valeur par défaut ne doit pas excéder le nombre maximum de caractères autorisés pour le type de champ. Pour les champs de type Nombre, la valeur doit se situer dans la plage de valeurs définie pour le champ.</p> <p>Pour plus d'informations sur le paramétrage des valeurs par défaut, voir <a href="#">A propos de la gestion des champs</a> (page 75). Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser avec des expressions, voir <a href="#">Expression Builder</a> (page 665).</p>
Lecture seule	Cochez cette case pour définir le champ en lecture seule.
Copie activée	Activez cette case à cocher pour autoriser la copie de ce champ lors de la copie du type d'enregistrement à l'aide du bouton Copier l'enregistrement de la page détaillée de l'enregistrement.
Valeur par défaut post-renseignée	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Cochez cette case pour que le champ ne mentionne pas automatiquement la valeur par défaut lors de la création d'un</p>



Champ	Commentaires
	<p>enregistrement. Le champ prend la valeur par défaut spécifiée lors de la sauvegarde de l'enregistrement uniquement si l'utilisateur ou les outils d'intégration n'ont indiqué aucune valeur.</p> <p><b>Remarque : Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Valeur par défaut post-remplie pour un champ de case à cocher.</b></p>
Validation des champs	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Saisissez directement une expression ou cliquez sur l'icône fx pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Pour plus d'informations sur la validation des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la gestion des champs</a> (page 75) ; pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Expression Builder</a> (page 665).</p>
Message d'erreur de validation de champ	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Entrez un message d'erreur personnalisé à afficher en plus du message standard en cas d'échec de la validation du champ. Ce message ne peut contenir que des lettres, nombres, espaces, virgules, points et traits d'union.</p> <p>Voici comment s'affichent les messages d'erreur, selon que vous spécifiez ou non un message d'erreur personnalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la validation de champ est définie et qu'aucun message personnalisé n'est spécifié : La valeur entrée pour '[Champ]' n'est pas conforme aux règles de validation définies par l'administrateur de la société. La condition de validation est '[Règle]' (code d'erreur).</li> <li>■ Si la validation de champ est définie et qu'un message d'erreur personnalisé est spécifié : [Message d'erreur personnalisé] (code d'erreur).</li> </ul>

# 1 Cliquez sur Enregistrer.

Les nouveaux champs que vous avez ajoutés s'affichent automatiquement en bleu et entre crochets dans les autres langues activées (quel que soit le paramètre de la case à cocher A traduire).

# 2 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom ou du message d'erreur de validation de champ :

- a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.

- b** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié ou Message d'erreur de validation de champ et cliquez sur Enregistrer.
- c** Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

**REMARQUE :** Pour que des champs personnalisés s'affichent dans Oracle CRM On Demand Answers lorsque la langue utilisateur d'Oracle CRM On Demand diffère de la langue de création du champ personnalisé, ce dernier doit être traduit dans la langue appropriée. Par exemple, si un champ personnalisé est créé en anglais, un utilisateur germanophone ne pourra le voir dans Oracle CRM On Demand Answers que s'il est traduit en allemand.

Si vous cochez la case A traduire, le nom d'affichage et le message d'erreur de validation de champ seront remplacés dans toutes les autres langues.

- 3** Si vous avez créé une liste de sélection ou une liste à choix multiples :
  - a** Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection pour le champ personnalisé.
  - b** Dans la zone Valeurs de liste de sélection, entrez chacune des valeurs sur une ligne distincte.
  - c** Sauvegardez l'enregistrement.

**REMARQUE :** A présent, vous devez rendre visibles les champs personnalisés que vous venez de créer pour qu'ils apparaissent dans les formulaires (de modification, de détails et de création). Par défaut, ils n'apparaissent *pas*. Pour rendre visible le champ personnalisé, créez les mises en page appropriées et assurez-vous qu'elles sont affectées à tous les rôles qui ont besoin de voir le champ.

## Administration du paramètre Copie activée

La plupart des types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand est doté d'une fonction de copie, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent copier l'enregistrement qu'ils sont en train d'utiliser.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez le bouton Copier l'enregistrement, seul l'enregistrement de base est copié, mais pas l'élément lié des enregistrements enfant.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction de copie :

- Il est impossible de copier les liens Web, les champs système, les champs d'adresse, ainsi que les champs calculés et les champs de référence. La case à cocher Copie activée n'est pas disponible pour ces éléments.
- Il est impossible de copier les champs en lecture seule. Ces champs ont été définis en lecture seule lors de la configuration des champs ou dans la mise en page des champs.
- Il est impossible de copier les champs qui ne sont pas disponibles sur la mise en page du formulaire d'un utilisateur.

Cette rubrique explique comment spécifier les champs pouvant être copiés à l'aide du bouton Copier sur les pages de détails d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand.

### ***Pour spécifier les champs pouvant être copiés à l'aide du bouton Copier***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez activer la fonction de copie.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien de configuration du champ de type d'enregistrement.  
La liste des champs correspondant au champ de type d'enregistrement spécifié s'affiche.
- 5 Recherchez le champ à modifier, puis cliquez sur le lien Modifier.

**REMARQUE :** Pour copier les associations, vous devez sélectionner la liste de sélection de celles-ci et non leur identificateur. Tous les champs liés à cette association sont copiés automatiquement lorsque la liste de sélection des associations est définie sur Copie activée.

- 6 Cochez la case Copie activée.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

Ces modifications seront prises en compte lors de la prochaine connexion de l'utilisateur à Oracle CRM On Demand.

## **Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé**

Les balises d'intégration associées aux champs personnalisés sont des noms symboliques indépendants qui sont affectés à chaque champ personnalisé. Ces balises sont utilisées par les services Web (lors de la génération de fichiers WSDL) et les paramètres de champ personnalisé Lien Web. Elles permettent à un administrateur de définir un nom d'intégration représentatif pour chaque champ personnalisé. Ce nom est utilisé par les composants d'intégration. Les noms d'étiquette peuvent donc être modifiés sans répercussion sur les intégrations existantes. Les utilisateurs finals ne peuvent pas voir les balises d'intégration.

Expression Builder utilise des balises intégration. Elles sont donc également utilisées pour la création de règles de workflow et de champs. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 328). Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).

**ATTENTION :** Ne modifiez pas les balises d'intégration après les avoir définies. Vous risqueriez de perdre les technologies qui les référencent.

### ***Pour définir l'indicateur d'intégration d'un champ personnalisé***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 5 Dans la page *Type d'enregistrement - Champs*, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Dans la page Renommer les champs, cliquez sur le bouton Avancé.
- 7 Mettez l'indicateur d'intégration à jour.

**CONSEIL :** Pour cela, utilisez un nom court et représentatif qui identifie facilement le champ personnalisé. Cet indicateur est référencé par les services Web, les liens Web et d'autres technologies d'intégration (fichiers WSDL pour les services Web et paramètres d'URL pour les liens Web).

## Définition de liens Web

Un *lien Web* est un champ personnalisé qui vous permet d'insérer dans un enregistrement d'Oracle CRM On Demand un hyperlien vers un site Web externe ou une application Web . Vous pouvez utiliser un champ personnalisé de lien Web pour permettre à vos utilisateurs de naviguer plus facilement vers une autre page Web (dans Oracle CRM On Demand ou non). Vous pouvez créer des champs personnalisés de lien Web pour tout type d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez définir un champ de lien Web pour le type d'enregistrement Compte qui met à jour les informations des comptes en utilisant des informations issues d'une autre application. Comme pour les autres champs personnalisés, vous devez ajouter les champs de lien Web aux présentations des pages de vos enregistrements pour qu'ils soient visibles par les utilisateurs.

Vous pouvez configurer un lien Web pour ouvrir simplement un autre site Web. Vous pouvez également configurer un lien Web pour communiquer des informations spécifiques de l'enregistrement Oracle CRM On Demand sous forme de paramètre dans l'URL. Par exemple, vous pouvez créer un champ de lien Web pour communiquer une adresse depuis un enregistrement Compte vers un site Web qui fournit des cartes en fonction d'une adresse. Ainsi, lorsqu'un utilisateur clique sur le lien Web dans l'enregistrement Compte, une carte indiquant l'emplacement de votre compte s'ouvre.

Vous pouvez configurer le lien Web pour qu'il ne s'affiche que sous certaines conditions. Par exemple, vous pouvez indiquer les conditions requises pour que le lien Web s'affiche et configurer ce dernier pour qu'il n'apparaisse que dans les pages Détail pour empêcher les utilisateurs de cliquer sur le lien à partir des pages Modification.

**REMARQUE :** Le contenu des champs de liaison Web ne peut pas être transféré aux nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead.

**Avant de commencer.** Pour configurer des champs Lien Web, vous devez connaître la syntaxe de l'URL cible.

### Pour définir le lien Web

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 5 Si le champ de lien Web n'existe pas déjà, créez un champ de lien Web personnalisé comme décrit dans [Création et modification de champs](#) (page 86).
- 6 Dans la page Champs, cliquez sur Modifier le lien Web pour le champ personnalisé.
- 7 Dans la page Modifier le lien Web, renseignez les propriétés de la fenêtre :

- a Dans Afficher le texte, entrez l'étiquette (nom complet) de l'hyperlien que l'utilisateur voit dans la présentation.

Exemple : Cliquez ici pour Symbole de cotation (souligné).

Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans le champ Afficher le texte en plaçant le curseur dans ce dernier et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur ou Champs (type d'enregistrement). Un paramètre de champ apparaît dans le champ Afficher le texte (désigné par %%%fieldname%%%). Il est remplacé par la valeur du champ de l'enregistrement actif.

**REMARQUE :** Si le texte d'affichage est trop long pour la présentation, il est concaténé. De plus, les informations sur les variables sont ajoutées à l'exécution.

- b Sélectionnez le comportement d'Oracle CRM On Demand lorsqu'un utilisateur clique sur l'hyperlien :
  - **Ouvrir dans la fenêtre active.** Ouvre la page liée dans la fenêtre active en remplaçant la session Oracle CRM On Demand actuelle.
  - **Ouvrir dans onglet Web perso.** Ouvre la page liée dans un onglet Web personnalisé. Sélectionnez l'onglet Web requis dans la liste Onglet Web personnalisable cible.
  - **Ouvrir dans nouvelle fenêtre.** Ouvre la page liée dans une nouvelle fenêtre : la fenêtre Oracle CRM On Demand active n'est pas modifiée. Cochez la case Rafraîchir la fenêtre parent pour actualiser la fenêtre parent une fois que l'utilisateur a fermé la nouvelle fenêtre.
- c Pour Options d'affichage, sélectionnez Page de détail, Page de modification ou Les deux suivant que vous souhaitez que le lien Web s'affiche uniquement sur les pages de détails, de modification ou sur les deux.

- 8 Renseignez les propriétés du lien :

- a Pour la Condition de lien actif, entrez une expression pour une condition qui contrôle si le the lien Web est actif dans les pages Détail et Modification. Vous pouvez cliquer sur l'icône fx en regard du champ Condition de lien actif pour ouvrir la fenêtre Expression Builder dans laquelle vous pouvez entrer une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

Par exemple, si vous entrez une expression de type [Revenue] > 10000, le lien Web n'est actif que si la valeur Revenue est supérieure à 10 000.

Si vous n'entrez aucune expression, le lien Web est actif en permanence. Si vous entrez une expression et que la condition n'est pas remplie, le lien Web est affiché, mais inactif.

- b** Pour Afficher la condition du lien, entrez une expression pour une condition qui détermine si le lien est visible sur les pages Détail et Modification.

Par exemple, si vous entrez une expression de type [Revenue] > 10000, le lien Web n'est affiché que si la valeur Revenue est supérieure à 10 000.

Si vous n'entrez aucune expression, le lien Web est affiché en permanence.

Les règles suivantes s'appliquent aux expressions des champs Afficher la condition du lien et Condition de lien actif.

- **Nouvelle page.** Les expressions visibles et actives ne sont pas évaluées pour les nouvelles pages. Elles ont par défaut la valeur VRAI. Le seul moyen de désactiver le lien est d'attribuer de manière explicite la valeur FAUX à l'expression.
- **Page de modification.** Les expressions visibles et actives ont par défaut la valeur VRAI. Toutefois, vous pouvez utiliser Expression Builder pour ajouter une nouvelle expression.

- c** Dans le champ URL, entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**REMARQUE :** vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans le champ URL en plaçant le curseur dans ce dernier et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur ou Champs (type d'enregistrement). Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%fieldname%%%). Il est remplacé par la valeur du champ de l'enregistrement actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur.

Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.

**REMARQUE :** Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible lorsque les utilisateurs cliquent sur l'onglet Web.

- 9** Pour Champs utilisateur, sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL ou Afficher le texte, à la position actuelle du curseur.

Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%User id%%% est inséré dans le champ URL ou Afficher le texte, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID utilisateur de l'utilisateur connecté.

- 10** Dans les champs *Type d'enregistrement*, placez votre curseur dans le champ URL ou Afficher le texte à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.

Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne dans la liste déroulante, %%%ID ligne%%% est inséré dans le champ URL ou Afficher le texte, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement actif.

**REMARQUE :** Un espace réservé pour le nom d'un type d'enregistrement est signalé par les mots *type d'enregistrement* en italique. Par exemple, *type d'enregistrement* fait référence au type

d'enregistrement auquel vous ajoutez le champ personnalisé de lien Web. Si vous modifiez un lien Web d'un enregistrement Interlocuteur, ce champ s'affiche en tant que liste Interlocuteurs - Champs.

**11** Cliquez sur Enregistrer.

**12** Ajoutez le champ de liaison Web à la mise en page de *type d'enregistrement*, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102).

## A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration

L'ajout de champs personnalisés de type Lien Web dans Oracle CRM On Demand permet de nombreux nouveaux scénarios d'intégration. Vous pouvez créer une intégration basée sur l'interface utilisateur dans des systèmes locaux ou externes afin de permettre aux utilisateurs d'accéder directement au contenu à partir d'Oracle CRM On Demand.

Voici quelques exemples d'intégration :

- Créez un lien vers un site Web financier basé sur le symbole de bannière du compte qui fait défiler le cours des actions pour le compte.
- Créez un lien vers un système interne qui utilise des services Web et crée une vue complexe des données à partir de plusieurs solutions locales et hébergées et à propos du compte concerné.

Pour des instructions pas à pas concernant la création de liens Web, reportez-vous à la rubrique [Définition de liens Web](#) (page 92).

## Changement des noms de champs

Vous pouvez renommer les champs afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Par exemple, vous pouvez renommer le champ Nom du compte par Nom de la société.

**REMARQUE :** Il faut parfois entre 30 et 60 jours pour que les nouveaux noms de champ apparaissent dans les rapports et analyses.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### Pour renommer un champ

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4** Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.

- 5 Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Dans la colonne Nom d'affichage, modifiez le nom du champ.
- 7 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction de cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement des versions traduites. Ceci permet d'effectuer un suivi des termes devant être traduits.

Si vous ne cochez pas la case A traduire, les anciens noms d'affichage subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.

Si vous cochez la case A traduire, le Message d'erreur de validation de champ, s'il existe, (dans la page Champ - Modification) sera également marqué comme étant à traduire. Seuls les utilisateurs dont le rôle leur permet d'effectuer la gestion avancée des champs peuvent voir le champ Message d'erreur de validation de champ.

- 8 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :
  - a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
  - b Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
  - c Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

- 9 Cliquez sur Enregistrer.

## Utilisation de champs personnalisés indexés

Afin d'optimiser les performances d'Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser les champs personnalisés optimisés pour des types d'enregistrements spécifiques. Ces champs optimisés, nommés *champs personnalisés indexés*, sont des champs spéciaux destinés à améliorer le temps de réponse lors d'une recherche ou lorsque vous trie une liste donnée. Les champs personnalisés indexés sont préconfigurés dans la base de données Oracle CRM On Demand. Vous pouvez modifier les étiquettes des champs personnalisés indexés, mais vous ne pouvez pas modifier les balises d'intégration.

**REMARQUE :** Vous pouvez choisir de migrer les données d'un champ personnalisé vers un champ personnalisé indexé pour améliorer les performances des listes pour les utilisateurs. Pour migrer des données existantes vers les types d'enregistrements disponibles, utilisez la fonctionnalité d'importation et d'exportation d'Oracle CRM On Demand ou les services Web. Pour plus d'informations sur l'exportation et l'importation de données, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399). Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 614).

Par défaut, les champs personnalisés indexés sont préfixés de la mention *Indexé*. Les types d'enregistrements suivants ne prennent pas en charge les champs personnalisés indexés :



- Evaluation
- Livre
- Utilisateur

Le tableau suivant répertorie la liste des types d'enregistrement qui prennent en charge les champs personnalisés indexés :

Types d'enregistrement prenant en charge les champs personnalisés	
Activité	Produit
Foyer	Programme de partenaire
Demande de budget	Budget
Utilisateur	Historique de l'assistance aux véhicules
Interlocuteur du véhicule	Historique des ventes de véhicules
Véhicule	Objets personnalisés 1-3
Destinataire de la campagne	Véhicule
Concessionnaire	Catégorie de produits
Equipe	Remarque
Utilisateur du rendez-vous	Interlocuteur du rendez-vous
Utilisateur de la tâche	Interlocuteur de la tâche
Rendez-vous, Tâche et Visite	Solution
Demande d'assistance	Lead
Campagne	Réunion professionnelle
Rôle interlocuteur opportunité	CA produit d'opportunité
Opportunité	Produit
Objets personnalisés 1-3	Equipe de l'interlocuteur
Interlocuteur	Campagne
Articles promotionnels remis en visite	Présentation produit
Equipe du compte	Compte
Meilleurs moments pour l'interlocuteur	

Chaque type d'enregistrement contenu dans le tableau comporte les champs personnalisés indexés suivants :

- Case à cocher indexée

- Devise indexée
- Date indexée
- Nombre indexé
- Liste de sélection indexée 1
- Liste de sélection indexée 2
- Liste de sélection indexée 3
- Liste de sélection indexée 4
- Liste de sélection indexée 5
- Liste de sélection indexée 6
- Texte long indexé
- Texte court indexé 1
- Texte court indexé 2

Tous les autres types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand comportent les champs personnalisés indexés suivants :

- Nombre indexé
- Date indexée
- Case à cocher indexée
- Devise indexée
- Liste de sélection indexée 1
- Liste de sélection indexée 2
- Liste de sélection indexée 3
- Liste de sélection indexée 4
- Liste de sélection indexée 5

**Exceptions :** Pour tous les objets personnalisés, certains champs utilisent différentes conventions de nommage par rapport à celles répertoriées dans les tableaux précédents :

- Liste de sélection d'index 6 = Type
- Texte court d'index 1 = Recherche rapide 1
- Texte court d'index 2 = Recherche rapide 2
- Texte long d'index = Nom

### ***Pour utiliser les champs personnalisés indexés***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 5 Dans la page Champ du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs et renommez les champs personnalisés indexés en fonction des besoins de votre société (reportez-vous à la rubrique [Changement des noms de champs](#) (page 95)).

## Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres

Vous pouvez rétablir le nom initial de tous les noms de champs redéfinis. (L'option par défaut n'affecte pas les champs personnalisés ni les valeurs de liste de sélection que vous avez ajoutés. Leur valeur par défaut n'est pas rétablie.)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### *Pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.
- 5 Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Renommer les champs.
- 6 Cliquez sur le bouton Par défaut.

## Modification des valeurs de liste de sélection

Certains champs fournissent une liste déroulante de valeurs prédéfinies parmi lesquelles les utilisateurs doivent faire leur choix. Cette liste de valeurs s'appelle *liste de sélection*. Par exemple, la liste de sélection Catégorie des demandes d'assistance peut proposer les valeurs suivantes : Produit, Installation, Maintenance et Formation.

Vous pouvez ajouter, modifier et retrier les valeurs des listes de sélection correspondant aux champs. Ces listes de sélection doivent contenir au moins une valeur, mais le nombre maximum de valeurs (actives ou désactivées) dans une liste de sélection est 1 000.

Le système ne vous permet pas de modifier les valeurs de liste de sélection des métriques des prévisions et des rapports. Cependant, vous pouvez modifier d'autres valeurs de liste de sélection utilisées pour établir les listes standard qui apparaissent dans d'autres zones de l'application. Pour ces listes standard, l'application comporte les enregistrements répondant aux critères, quelles que soient les valeurs de listes de sélection que

vous avez renommées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des champs, des listes de sélection et des métriques](#) (page 154).

Une fois que vous avez créé une liste de sélection, une valeur initiale appelée *<Aucune valeur>* devient automatiquement disponible dans la liste de sélection. Cette valeur permet d'indiquer aux utilisateurs que la liste de sélection ne contient pas encore de valeurs, au cas où le champ est ajouté à une mise en page avant que des valeurs réelles ne soient ajoutées à la liste. L'option par défaut *<Aucune valeur>* disparaît de la liste de sélection dès qu'une valeur personnalisée est ajoutée à une liste de sélection.

**ATTENTION :** N'utilisez pas la valeur par défaut *<Aucune valeur>* dans une nouvelle liste de sélection ou dans une liste de sélection en cascade. Cela pourrait provoquer des erreurs dans Oracle CRM On Demand. Si vous souhaitez disposer d'une option *<Aucune valeur>* dans une liste de sélection, vous devez l'ajouter en tant que valeur personnalisée.

Comme meilleure pratique, évitez de renommer ou de réutiliser les valeurs de listes de sélection existantes. Désactivez plutôt l'ancienne valeur de liste de sélection, créez-en une nouvelle, puis effectuez une importation ou une mise à jour en masse (ou bien utilisez Web Services) pour remplacer toutes les valeurs d'enregistrement par de nouvelles valeurs de liste de sélection. Si vous remplacez la valeur d'une liste de sélection, vous devez vérifier que cette valeur est mise à jour et remplacée pour chaque enregistrement car cela n'est pas automatiquement implémenté par Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Dans Oracle CRM On Demand (l'application standard), la priorité des tâches est indiquée dans les listes de tâches à l'aide de flèches. Une flèche vers le haut indique 1-Priorité élevée, l'absence de flèche indique 2-Priorité moyenne, tandis qu'une flèche vers le bas indique 3-Priorité faible.

Si vous modifiez les valeurs de liste de sélection par défaut du champ Priorité dans l'enregistrement Activité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### **Pour modifier des listes de sélection**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs voulu.
- 5 Dans la page des champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection pour le champ dont vous voulez personnaliser les valeurs.

**REMARQUE :** En raison d'un codage spécialisé, la personnalisation de la liste de sélection du type de transaction d'échantillon, du type de visite de compte et du type de visite d'interlocuteur Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition n'est pas prise en charge.

- 6 Dans la fenêtre Modifier la liste de sélection :
  - Pour modifier une valeur existante, entrez la nouvelle valeur dans le champ Valeurs de liste de sélection ou désactivez l'ancienne valeur et créez-en une nouvelle.

**REMARQUE :** Si vous voulez que ce nom mis à jour s'affiche dans les listes de sélection dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues, le nom mis à jour s'affiche en bleu et entre crochets jusqu'à ce que vous ayez saisi manuellement les versions traduites. Ceci permet d'effectuer un suivi des termes devant être traduits. Si vous ne cochez pas A traduire, les autres valeurs de la liste de sélection ne sont pas affectées par la modification que vous avez apportée ici.

- Pour ajouter une valeur, entrez les informations dans la ligne qui apparaît au bas de la liste. Pour ajouter d'autres valeurs, cliquez sur Enregistrer & Nouveau.

Les nouvelles valeurs de la liste de sélection que vous avez ajoutées s'affichent automatiquement en bleu et entre crochets dans les autres langues activées (quel que soit le paramètre de la case à cocher A traduire).

- Pour supprimer une valeur, cochez la case Désactivé. Pour afficher ou masquer des valeurs désactivées, cliquez respectivement sur Masquer désactivé et Afficher désactivé.

**ATTENTION :** Lorsque vous désactivez des valeurs, vous masquez aussi les versions traduites dans les autres langues.

- Pour réorganiser les valeurs de la liste de sélection, modifiez les nombres dans la colonne Ordre.

**CONSEIL :** Pensez à entrer des nombres qui contiennent des intervalles, comme 10, 20, 30. Cela permet d'ajouter facilement des nouvelles valeurs au milieu de la liste de sélection, sans avoir à réorganiser toute la liste.

- Pour que les valeurs de la liste de sélection apparaissent dans l'ordre alphabétique, cliquez sur le bouton Enregistrer et classer par ordre alphabétique.

**7** Dans la fenêtre Modifier la liste de sélection, cliquez sur Enregistrer et fermer.

**8** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle valeur de liste de sélection :

- a** Dans la page Champs, sélectionnez la langue dans la liste déroulante Langue de traduction.
- b** Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection approprié.
- c** Entrez l'équivalent traduit et cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Pour vous aider à identifier la valeur de liste de sélection lors de la modification, l'application affiche l'ID interne et la valeur par défaut spécifique à la langue. Si vous modifiez la mauvaise valeur de liste de sélection, la liste n'est plus synchronisée entre toutes les langues.

## Personnalisation de la présentation des éléments connexes

Vous pouvez personnaliser les mises en page pour améliorer la présentation d'Oracle CRM On Demand. La fonctionnalité de mise en page pour les éléments connexes permet de personnaliser la présentation des listes connexes pour la plupart des types d'enregistrement, à l'exclusion des équipes, pour afficher les champs définis. Vous pouvez sélectionner ceux-ci dans les listes connexes et certains champs parents. Vous pouvez choisir les champs à afficher et en définir l'ordre selon les besoins de votre société. Cependant, vous ne pouvez pas sélectionner le nombre de lignes affichées ou les champs de tri.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

La procédure suivante décrit la personnalisation de la présentation des éléments connexes.

### ***Pour personnaliser la présentation des éléments connexes***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion de mises en page, cliquez sur le lien Présentation d'informations connexes à utiliser pour le type d'enregistrement sélectionné.  
La page Section sur les informations connexes apparaît.
- 5 Dans la section Configuration des informations connexes, sélectionnez le type d'informations connexes à personnaliser.  
La page Présentation d'informations connexes pour le type d'informations connexes choisi s'affiche.  
**REMARQUE :** Les éléments de la section Configuration des informations connexes varient selon le type d'enregistrement sélectionné.
- 6 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur Modifier pour changer la présentation existante.
  - Cliquez sur Nouvelle présentation pour créer une présentation.
  - Cliquez sur Copier pour copier une présentation existante.L'Assistant de présentation des informations connexes s'affiche et vous guide tout au long du processus.
- 7 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez un nom pour la présentation et une description (facultatif), puis cliquez sur Suivant.
- 8 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les champs de la liste des champs disponibles, puis cliquez sur les flèches vers le haut et vers le bas, à côté de la liste Champs sélectionnés, pour organiser les champs dans l'ordre que vous voulez.
- 9 Cliquez sur Terminer.

## **Personnalisation de la présentation des pages statiques**

Pour que les utilisateurs se sentent à l'aise avec l'application, il est important d'en élaborer l'aspect et la convivialité en personnalisant les mises en page. Dans le cadre de cette personnalisation, vous pouvez :

- ajouter des champs personnalisés aux formulaires de modification, de détails et de création ;

- définir des champs requis dans les formulaires de modification et de création ;
- ajouter ou masquer des sections dans les pages de détails.

Vous pouvez rendre des sections non disponibles (les masquer) pour les employés ou au contraire les rendre disponibles, mais les masquer au départ.

Pour personnaliser des mises en page, deux méthodes sont possibles. Vous pouvez définir des mises en page statiques en configurant des champs spécifiques par rôle ou des mises en page dynamiques qui changent selon le type d'enregistrement créé. Vous pouvez également affecter des mises en page dynamiques à des rôles.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer des mises en page pour les e-mails, les messages vocaux et les appels dans Oracle Contact On Demand. Les mises en page dynamiques ne sont pas prises en charge dans Oracle Contact On Demand.

Vous pouvez créer des mises en page pour chaque type d'enregistrement, puis affecter chaque mise en page à un rôle utilisateur. Lorsqu'un utilisateur ayant ce rôle se connecte, il voit la mise en page personnalisée spécifique à ce type d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez créer deux mises en page pour les opportunités : une mise en page simplifiée pour les commerciaux des services d'assistance qui ne contiendra que les champs les plus importants et une mise en page plus complète pour les commerciaux de terrain qui fera figurer beaucoup plus de champs. Vous pouvez en outre affecter différentes mises en page à différents rôles. Les utilisateurs qui ne sont ni commerciaux des services d'assistance, ni commerciaux de terrain continuent à voir la mise en page par défaut de la page Opportunité. Autre exemple : vous pouvez créer deux mises en page pour les interlocuteurs, de manière à ce que le champ Compte soit obligatoire lorsque les commerciaux des services d'assistance créent des interlocuteurs, mais ne soit pas obligatoire lorsque les responsables de l'assistance ajoutent de nouveaux interlocuteurs.

Si vous n'affectez pas une mise en page personnalisée pour un type d'enregistrement à un rôle donné, la page par défaut est utilisée pour ce type d'enregistrement.

Lorsque vous personnalisez une mise en page, vous pouvez déterminer :

- Les champs qui apparaissent dans la page
 

Pour que les champs personnalisés soient visibles, vous devez les ajouter aux mises en page. Ensuite, les utilisateurs ayant les rôles auxquels la mise en page personnalisée a été affectée verront les champs dans la page de modification, la page de détails et le formulaire de création (dans la barre d'actions).
- L'endroit où les champs apparaissent dans la page
- Les champs qui sont requis
- Les champs en lecture seule
- Les types d'enregistrements liés qui s'affichent dans les sections Informations connexes de la page de détails.

Par exemple, vous pourriez rendre visibles les interlocuteurs liés dans la page Comptes - Détails.

- Le nombre de sections affichées et leurs titres.

Vous pouvez copier les mises en page standard, mais vous ne pouvez pas les modifier ou les supprimer. Vous pouvez supprimer des présentations personnalisées sauf si elles sont déjà affectées à un rôle ou présentation dynamique.

## Quelques réflexions relatives aux champs dans les présentations de pages

Quand vous concevez vos présentations de page, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Certains champs d'enregistrement sont importants pour les rapports et calculs de prévision. Pour garantir une utilisation cohérente de ces champs, ils sont marqués comme étant requis. Vous ne pouvez modifier l'indicateur Requis de ces champs lorsque vous personnalisez une mise en page. En outre, vous ne pouvez pas les supprimer de la mise en page,
- car cette opération pourrait avoir un impact important sur la manière dont les enregistrements sont utilisés. Par exemple, si vous supprimez les champs Statut et Publier des enregistrements de solutions, les employés qui sont associés à cette mise en page ne pourront pas approuver les solutions ou les mettre à la disposition d'autres utilisateurs.
- Les adresses sont regroupées pour que le champ et ses étiquettes reflètent la règle d'affectation de nom pour chaque pays. Ainsi, pour certains types d'enregistrement, vous ne pouvez pas séparer les lignes d'adresse individuelles. Vous devez en fait sélectionner le champ qui comprend le groupe de lignes d'adresse (une option d'adresse unique). Cette option remplace les champs individuels que vous pouviez sélectionner dans les versions antérieures, comme Rue, Ville et Code postal. Par exemple, pour les leads, le champ Facturation apparaît aux étapes Configuration des champs et Présentation des champs de l'assistant de mise en page. Le champ Facturation comprend tous les champs Adresse de facturation.

### Mises en page et listes

Vous pouvez utiliser les mises en page et les privilèges associés aux rôles pour limiter les champs que les utilisateurs peuvent rechercher, afficher dans des listes et exporter. Lorsqu'un utilisateur crée ou affine une liste d'enregistrements ou qu'il utilise la recherche avancée pour trouver des enregistrements, les privilèges et les mises en page associés au rôle de l'utilisateur déterminent les champs que l'utilisateur peut rechercher et afficher.

Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé pour le rôle de l'utilisateur, l'utilisateur peut rechercher tous les champs rendus disponibles dans la présentation de recherche affectée au rôle de l'utilisateur pour le type d'enregistrement. En outre, lorsqu'il crée ou affine une liste, l'utilisateur peut sélectionner tous les champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche.

**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 pour le rôle de l'utilisateur, l'utilisateur peut rechercher uniquement les champs répondant aux deux critères suivants :

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

De plus, lorsque l'utilisateur crée ou affine une liste, il peut sélectionner un champ à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche uniquement si ce champ s'affiche sur une des mises en page au moins de la page de détails, mises en page dynamiques comprises, affectée au rôle de l'utilisateur pour le type d'enregistrement. Cette contrainte s'applique également aux champs que l'utilisateur peut exporter dans une liste. Si le privilège Liste - Exporter les



champs affichés est activé pour un rôle d'utilisateur et que le privilège Liste - Exporter tous les champs ne l'est pas, l'utilisateur peut uniquement exporter les champs qui s'affichent dans la liste. L'utilisateur ne peut pas exporter tous les champs des enregistrements dans la liste.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### **Pour créer une mise en page**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.
- 5 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton Modifier d'une mise en page existante pour la modifier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
  - Cliquez sur le lien Copier pour copier une mise en page.

L'assistant de mise en page apparaît pour vous guider tout au long du processus de création.

**REMARQUE :** Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page varie selon le lien sur lequel vous cliquez.

- 6 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la mise en page et une description (facultatif).
- 7 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les caractéristiques des champs.  
Cochez la case Requis pour tous les champs qui doivent obligatoirement être renseignés.  
Cochez la case Lecture seule pour tous les champs appropriés.

**ATTENTION :** Veillez à ne pas supprimer un champ requis d'une mise en page. Si vous le faites, les personnes associées à cette mise en page ne pourront plus ni créer ni modifier un enregistrement de ce type.

- 8 A l'étape 3 Présentation des champs, vous pouvez :
  - Faire passer des champs de la liste Champs disponibles du type d'enregistrement vers différentes sections de la zone Organiser la mise en page du type d'enregistrement.  
Veillez à déplacer les champs personnalisés et les champs propres au secteur d'activité que vous voulez ajouter aux formulaires.
  - Réorganiser les informations.

**REMARQUE :** Ces modifications s'appliquent à tous les formulaires de ce type d'enregistrement lorsqu'un utilisateur ayant le rôle approprié consulte les pages. Certains champs comprennent un groupe de champs ou des champs à plusieurs lignes. Evitez de déplacer ces champs car les

informations qu'ils contiennent risqueront de chevaucher d'autres champs dans la mise en page finale. Pour cette raison, l'application ne vous permet pas de déplacer les champs textuels de plusieurs lignes, par exemple le champ Description.

L'application a recours à un modèle d'adresse qui fournit les champs propres à chaque pays. Pour plus d'informations, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) (page 403).

**9** A l'étape 4, Informations connexes, vous pouvez :

- Ajouter ou supprimer des sections qui apparaissent dans les pages Détails. Les sections sont les zones où les utilisateurs peuvent lier des enregistrements à l'enregistrement actuel.

Par exemple, si vous ne souhaitez pas que des employés puissent lier des produits à des opportunités, assurez-vous que la section Produits n'apparaît pas dans la zone Informations affichées ou disponibles.

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent modifier ces paramètres par défaut par l'intermédiaire du lien Modifier la présentation de la page Détails de leur application. Une fois qu'ils ont modifié leur mise en page personnel, les utilisateurs ne voient pas les modifications apportées aux informations connexes par l'administrateur de la société tant qu'ils n'ont pas une nouvelle fois modifié leur mise en page.

- Modifier l'ordre des sections dans les pages Détails.

**REMARQUE :** Ces modifications affectent les pages de détail de ce type d'enregistrement lorsqu'un utilisateur ayant le rôle approprié consulte les pages.

**10** A l'étape 5, Présentation d'informations connexes, sélectionnez la présentation appropriée pour chaque section d'informations connexes de la page.

**REMARQUE :** La présentation par défaut de chaque section d'informations connexes est la présentation standard. Si vous avez déjà créé des mises en page personnalisées, vous pouvez les sélectionner dans la liste. Pour plus d'informations sur la création de présentations d'informations connexes, voir la rubrique [Personnalisation des présentations d'éléments connexes](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#)" page 101).

**11** Cliquez sur Terminer.

**12** Affectez la mise en page de ce type d'enregistrement aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour cela, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

## Changement des noms des titres de section de champ

Dans les pages de modification et de détails d'un enregistrement, les champs sont regroupés en deux sections. Vous pouvez renommer les titres mentionnés au-dessus des champs dans les pages de modification et de détails afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Par exemple, dans la page Comptes - Page d'accueil, vous pouvez renommer Informations importantes sur le compte par Profil du compte.

Vous ne pouvez pas renommer les sections des mises en page standard. Vous devez créer une nouvelle section et renommer les sections de la mise en page personnalisée.

Les sections qui ne contiennent aucun champ n'apparaissent pas dans la page de détails.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### Pour renommer une section

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.
- 5 Dans la page Mise en page du *type d'enregistrement*, cliquez sur Modifier sections.
- 6 Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 7 Dans la colonne Nom d'affichage, tapez le nom à utiliser.
- 8 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.  
  
**REMARQUE :** Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction de cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement des versions traduites. Ceci permet d'effectuer un suivi des termes devant être traduits.  
Si vous ne cochez pas la case A traduire, les anciens noms d'affichage subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.
- 9 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :
  - a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
  - b Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
  - c Cliquez sur le lien pour retourner à la page Champs que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.

Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

## Création d'applets Web

Vous pouvez intégrer un contenu Web externe en créant une applet Web personnalisée qui s'affiche sur une page d'accueil ou la page Détail d'un type d'enregistrement.

Lorsque vous créez une applet Web, vous devez l'ajouter à la mise en page de la page d'accueil ou de la page Détail. Pour que les utilisateurs puissent voir cette mise en page, vous devez l'affecter à un rôle approprié.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser les applets Web personnalisées.

**Pour créer une applet Web :**

- 1 Dans le coin supérieur droit de 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 mises en page, cliquez sur le lien type d'enregistrement requis - Applet Web.
- 5 Dans la liste d'applets du *type d'enregistrement*, cliquez sur Nouveau.
- 6 Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Saisissez un nom. La valeur de ce champ apparaît dans le barre de titre de la section Informations connexes.
Lieu	Sélectionnez une page d'accueil ou une page Détail, selon le type de page sur laquelle le contenu externe doit s'afficher.

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans la rubrique [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 129).

**Pour rendre l'applet Web visible**

- 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 Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page concerné.
- 5 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur Modifier pour changer la présentation existante.
  - Cliquez sur Nouvelle présentation pour créer une présentation.
  - Cliquez sur Copier pour copier une présentation existante.

L'Assistant de mise en page s'affiche et vous guide tout au long du processus.

**REMARQUE :** Le nombre d'étapes de l'Assistant de mise en page varie selon le lien sur lequel vous cliquez. A l'étape 1, Nom de la présentation, assurez-vous que la présentation a un nom, et le cas échéant, une description.

## 6 A l'étape 4, Informations connexes :

- a Faites passer la nouvelle applet Web personnalisée de la liste Informations disponibles à la liste Informations affichées.
- b Cliquez sur les flèches haut et bas pour positionner la nouvelle applet Web personnalisée, selon les besoins.
- c Cliquez sur Terminer pour créer la mise en page.

## 7 Ajoutez la mise en page aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour cela, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### Rubrique connexe

La rubrique suivante fournit un exemple de création d'une applet Web affichant un flux RSS Twitter :

- [Exemple de configuration d'une applet Web de flux RSS](#) (voir "[Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#)" page 137)

## Définition des listes de sélection en cascade

Les listes de sélection en cascade limitent les valeurs de la liste de sélection *connexe*, en fonction de la valeur sélectionnée dans la liste de sélection *parent*. Par exemple, une liste de sélection parent contient une liste des catégories de demandes d'assistance et détermine la valeur d'une liste de sélection connexe intitulée Sous-catégories. Lorsque l'utilisateur sélectionne la valeur Installation comme catégorie, la liste de sélection Sous-catégories est limitée de manière dynamique pour n'afficher que les valeurs associées à cette catégorie.

Vous pouvez lier plusieurs listes de sélection, y compris des listes prédéfinies et personnalisées. Vous pouvez également imbriquer des listes de sélection en cascade, de telle sorte qu'une liste connexe d'une définition de liste en cascade peut être le parent dans une autre définition de liste en cascade.

**Avant de commencer.** Avant de créer une définition de listes de sélection en cascade, les listes parent et connexe doivent exister. Pour plus d'informations sur la création de listes de sélection en cascade, reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de champs](#) (voir "[Création et modification de champs](#)" page 86). Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### Pour créer une définition de listes de sélection en cascade

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Listes de sélection en cascade, cliquez sur le lien approprié.

Les types d'enregistrement répertoriés incluent les types parents et connexes associés à des valeurs de listes de sélection personnalisées. Par exemple, les opportunités sont associées à des liens vers Partenaire de l'opportunité et Concurrent de l'opportunité.

**5** Dans la page Listes de sélection en cascade, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour modifier une définition de listes de sélection en cascade existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
- Pour créer une définition de listes de sélection en cascade, cliquez sur le bouton Nouveau.

L'assistant Listes de sélection en cascade vous guide tout au long du processus de création.

**6** A l'étape 1 Sélection de listes de sélection, sélectionnez une liste parent et une liste connexe.

**7** A l'étape 2 Sélectionner des valeurs, vous pouvez :

- Voir les associations existantes entre une valeur de la liste de sélection parent et les valeurs de la liste connexe. Lorsque vous sélectionnez une valeur dans la liste Valeurs disponibles de liste de sélection parent, les valeurs disponibles pour la liste connexe s'affichent dans la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe et les valeurs qui s'afficheront sont mentionnées dans la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe. Si la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe ne contient aucune valeur, toutes les valeurs de la liste de sélection connexe s'afficheront lorsque la valeur correspondante dans la liste parent est sélectionnée.
- Créer une association. Déplacez la valeur souhaitée de la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe vers la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe.
- Supprimer une association existante. Déplacez la valeur de la liste Valeurs affichées de liste de sélection connexe vers la liste Valeurs disponibles de liste de sélection connexe.

**8** A l'étape 3 Confirmer, vous pouvez confirmer vos choix de valeurs de listes de sélection connexe pour chaque valeur parent. Ensuite, cliquez sur Terminer pour clôturer la définition de la relation en cascade entre les listes de sélection parent et connexe.

En cliquant sur Terminer dans l'assistant, vous revenez à la liste de sélection en cascade pour le type d'enregistrement actif.

Une fois que vous avez cliqué sur Terminer et avez ajouté la définition de listes de sélection en cascade à une mise en page, elle est automatiquement activée pour tous les rôles qui incluent cette mise en page.

## Gestion des présentations de recherche

Pour la plupart des types d'enregistrement, vous pouvez spécifier les champs (standard et personnalisés) dont les utilisateurs peuvent se servir pour rechercher des enregistrements. De même, vous pouvez spécifier les champs affichés dans la page des résultats de la recherche. Vous pouvez préciser les champs de recherche d'une présentation de recherche et affecter cette présentation à des rôles utilisateur appropriés pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

Vous pouvez copier une présentation de recherche existante et la modifier selon vos besoins. Vous pouvez également modifier des présentations de recherche existantes. La présentation de recherche par défaut est en lecture seule. Vous pouvez la copier mais pas la modifier ni la supprimer. Pour spécifier les champs utilisés dans les recherches et ceux affichés dans les résultats de la recherche, utilisez l'Assistant de présentation de recherche.

**ATTENTION :** Lorsque vous créez ou modifiez une présentation de recherche pour le type d'enregistrement Utilisateur, n'ajoutez pas à la fois le champ Responsable et le champ Responsable (Alias) à la même présentation de recherche. Si ces deux champs figurent sur une même présentation de recherche, les recherches utilisant cette présentation vont échouer. Pour plus d'informations sur les champs Responsable et Responsable (Alias), voir [A propos des champs Responsable et Responsable \(Alias\) dans les enregistrements utilisateur](#) (page 176).

## Gestion du fonctionnement des fenêtres de consultation

Vous pouvez également utiliser l'Assistant de présentation de recherche pour gérer le comportement des fenêtres de consultation utilisées avec la fonctionnalité d'association intelligente de Oracle CRM On Demand. Grâce à ces associations, les utilisateurs peuvent plus facilement associer différents types d'enregistrement entre eux (compte, interlocuteur, opportunité, activité, etc.).

Avec les associations intelligentes, les utilisateurs peuvent saisir le nom de l'enregistrement associé et Oracle CRM On Demand essaie automatiquement de résoudre l'association. Par exemple, lorsqu'ils créent une tâche, ils peuvent saisir un nom dans le champ Compte. Lorsque l'utilisateur sauvegarde l'enregistrement, Oracle CRM On Demand recherche ensuite automatiquement les comptes qui correspondent. Si un seul résultat est trouvé, le compte concerné est utilisé. Si aucun résultat n'est trouvé, ou au contraire s'il en existe plusieurs, une fenêtre de consultation s'affiche dans laquelle les utilisateurs peuvent poursuivre leurs recherches ou sélectionner le compte qui convient. Au lieu d'utiliser cette fonction de résolution automatique, l'utilisateur peut cliquer sur l'icône de recherche afin d'afficher directement la fenêtre de consultation. Pour plus d'informations sur les associations intelligentes, voir [Liaison d'enregistrements à l'enregistrement sélectionné](#).

Pour configurer le comportement de la fenêtre de consultation pour chaque type d'enregistrement, vous avez plusieurs possibilités : Toutes ces options sont sélectionnées dans la présentation de recherche par défaut :

- **Configurer la fenêtre de consultation avec des champs par défaut.** Si cette option est sélectionnée, les champs de la présentation de recherche par défaut sont utilisés.
- **Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation.** Si cette option est sélectionnée, la liste des enregistrements disponibles s'affiche dans la fenêtre de consultation dès son ouverture. Si elle est désélectionnée, aucun enregistrement ne s'affiche à l'ouverture de la fenêtre de consultation.

**REMARQUE :** Si la visibilité du responsable est activée pour la société, la liste des enregistrements peut mettre du temps à se remplir dans certaines fenêtres de consultation et, dans certains cas, un dépassement du délai imparti à la fenêtre peut survenir. Pour empêcher cela, désélectionnez la case **Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation** pour le type d'enregistrement associé à la fenêtre de consultation. Plus aucun enregistrement n'apparaît alors dans cette fenêtre et les utilisateurs peuvent saisir les critères de recherche pour trouver les enregistrements souhaités.

- **Résolution automatique activée.** Si cette option est sélectionnée, les associations intelligentes sont automatiquement résolues. Si cette option est désélectionnée, les associations intelligentes ne sont pas automatiquement résolues et l'utilisateur doit cliquer sur l'icône de recherche et renseigner la fenêtre de consultation.
- **Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut.** Si cette option est sélectionnée, et que le type d'enregistrement contient une ou plusieurs listes contextuelles, toutes ces listes apparaîtront avant les autres dans le champ Liste du *type d'enregistrement* situé en haut à gauche de la fenêtre de consultation. Les listes contextuelles contiennent en général les enregistrements dont les utilisateurs ont besoin. Pour obtenir des exemples et plus d'informations sur les listes contextuelles, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#).

**Avant de commencer.** Pour gérer les présentations de recherche, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

La procédure suivante explique comment créer ou modifier une présentation de recherche.

### ***Pour créer ou modifier une présentation de recherche***

- 1 Dans le coin supérieur droit de 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'enregistrement, cliquez sur le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer ou modifier une présentation de recherche.
- 4 Dans la page *type d'enregistrement* - Personnalisation de l'application, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation de recherche.
- 5 Dans la liste Présentation de recherche, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
  - Cliquez sur Supprimer pour supprimer une présentation existante qui n'est pas actuellement affectée à un rôle.

L'Assistant de présentation de recherche vous guide tout au long du processus.

- 6 A l'étape 1, Définir le nom de la présentation, entrez ou modifiez le nom et éventuellement la description de la présentation.
- 7 Cliquez sur Suivant.

A l'étape 2, Indiquer les champs de recherche, vous avez accès à trois listes :

- **Champs de recherche non disponibles.** Cette liste affiche tous les champs qui ne sont pas disponibles pour la recherche. Cette liste est vide par défaut.
- **Champs de recherche ciblée.** Cette liste affiche tous les champs qui sont disponibles pour une recherche ciblée et qui seront affichés dans l'applet Recherche ciblée pour le type d'enregistrement dans la barre d'actions. L'applet Recherche ciblée permet d'afficher au maximum sept champs. Si vous ajoutez plus de sept champs à la liste, les conditions suivantes se produisent :
  - Un message d'erreur s'affiche.
  - Les champs sélectionnés sont disponibles en tant que champs par défaut prérenseignés dans le formulaire de critères Recherche avancée.
  - Les champs sélectionnés apparaissent en tant que champs par défaut prérenseignés dans les critères de filtre lors de la création ou de l'affinage des listes.
  - Les champs sélectionnés apparaissent comme l'ensemble des champs que vous pouvez utiliser pour la recherche dans la fenêtre de consultation.

Il est inutile d'indiquer des champs dans la liste Champs de recherche ciblée. Si aucun champ n'est indiqué, le type d'enregistrement n'apparaît pas dans l'applet Recherche ciblée. En



éliminant les types d'enregistrement inutiles de la Recherche ciblée, cela peut vous permettre de trouver plus rapidement le type d'enregistrement que vous cherchez.

- **Champs de recherche supplémentaires.** Cette liste affiche les champs qui ne seront pas disponibles pour une recherche ciblée mais qui le seront dans d'autres recherches, comme les recherches avancées.

Les champs indexés apparaissent en vert. Les champs indexés qui ne tiennent pas compte de la casse sont affichés en bleu.

**REMARQUE :** Pour des performances optimales, utilisez des champs indexés lorsque vous définissez des champs de recherche. Si la liste Champs de recherche ciblée ou Champs de recherche supplémentaires contient des champs qui ne sont pas optimisés, un message d'avertissement apparaît.

Pour organiser les champs au sein d'une liste, cliquez sur les flèches vers le haut et vers le bas et déplacez les champs entre les listes en cliquant sur la flèche droite ou gauche, ou les flèches vers le haut et vers le bas. L'ordre des champs dans les listes est utilisé dans l'applet Recherche ciblée de la barre d'actions et dans les formulaires de critères de recherche.

- 8 A l'étape 2, déplacez les champs vers la liste Champs de recherche non disponibles et organisez les champs des listes Champs de recherche ciblée et Champs de recherche supplémentaires, le cas échéant.

**ATTENTION :** Il est recommandé d'ajouter le moins de champs possible aux listes, car le nombre de colonnes peut directement influencer sur les performances. Ces dernières varient considérablement selon le type d'enregistrement et le type de champ. Chaque champ supplémentaire peut augmenter le temps de chargement de la liste.

- 9 Cliquez sur Suivant.

A l'étape 3, Définir la présentation des résultats de la recherche, trois listes sont disponibles :

- **Champs de résultats de recherche non disponibles.** Cette liste affiche tous les champs qui ne seront pas affichés dans les résultats de la recherche.
- **Champs des résultats de recherche de la fenêtre de consultation.** Cette liste affiche les champs qui seront affichés dans les résultats de la recherche de la fenêtre de consultation. Cette liste est limitée à neuf champs.
- **Champs supplémentaires pour les résultats de recherche.** Cette liste affiche les champs supplémentaires, en plus de ceux de la liste Champs des résultats de recherche de la fenêtre de consultation, qui seront affichés dans les résultats des recherches autres que celles de la fenêtre de consultation.

Le nombre total de champs autorisés pour la liste Champs des résultats de recherche de la fenêtre de consultation et la liste Champs supplémentaires pour les résultats de recherche est de 20, ce qui signifie que les résultats de la recherche ne peuvent pas présenter plus de 20 colonnes. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Recherche d'enregistrements.

- 10 A l'étape 3, Définir la présentation des résultats de la recherche, déplacez les champs vers les listes Champs des résultats de recherche de la fenêtre de consultation et Champs supplémentaires pour les résultats de recherche, et réorganisez-les si nécessaire.
- 11 Sélectionnez ou désélectionnez les cases à cocher suivantes pour configurer le comportement des fenêtres de consultation :

- Configurer la fenêtre de consultation avec des champs par défaut
- Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation
- Résolution automatique activée
- Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut

**12** Cliquez sur Terminer.

### Rubriques connexes

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

- [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 101)
- [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102)
- [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 117)

## Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes

Pour chaque type d'enregistrement, vous pouvez spécifier les listes disponibles pour chaque rôle et l'ordre dans lequel les listes s'affichent dans la page d'accueil.

Vous pouvez créer une présentation uniquement pour les rôles que vous n'avez pas encore personnalisés. Vous pouvez également modifier ou supprimer des présentations existantes. Vous ne pouvez pas gérer l'accès aux listes et l'ordre pour les listes privées d'un utilisateur.

### Avant de commencer.

Puisque vous devez sélectionner un rôle auquel s'applique cette personnalisation, définissez tous vos rôles avant de suivre la procédure ci-dessous. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application, ainsi que les privilèges Gérer les listes publiques et Gestion des rôles.

### *Pour créer ou modifier l'accès à une liste*

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3** Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4** Dans la section Accès à la liste et ordre, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* Accès à la liste et ordre.
- 5** Dans la page Liste - Présentation des commandes, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
- 6** Si vous créez une présentation, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante Nom de rôle.

Cette liste ne propose que les rôles qui ne sont pas encore associés à une présentation.

- 7 Déplacez les listes entre Toutes les listes, Listes disponibles pour ce rôle et Afficher dans une liste abrégée.
  - Le paramètre Toutes les listes propose toutes les listes pour le type d'enregistrement, à l'exception des listes privées.
  - Le paramètre Listes disponibles pour ce rôle contient toutes les listes disponibles pour le rôle sélectionné.
  - Le paramètre Afficher dans une liste abrégée mentionne les listes affichées dans la section liste de la page d'accueil de ce type d'enregistrement et dans le menu déroule de la vue correspondante.
- 8 Réorganisez les listes de manière appropriées à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas.
- 9 Cliquez sur Enregistrer.

## Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil

Vous pouvez ajouter plusieurs rapports, y compris des rapports personnalisés et des rapports préconstruits, aux pages d'accueil du type d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations très pertinentes à différents utilisateurs. Ainsi, vous pouvez configurer la page d'accueil de la demande d'assistance pour un représentant du service clientèle de sorte qu'elle affiche un rapport de demande d'assistance personnalisé.

Pour certains types d'enregistrement, les rapports standard s'affichent sur la page d'accueil du type d'enregistrement par défaut. Vous pouvez remplacer les rapports standard par différents rapports ou vous pouvez ajouter des rapports supplémentaires. Vous pouvez également définir des rapports de page d'accueil pour les types d'enregistrement pour lesquels aucun rapport n'est présenté sur la page d'accueil associée par défaut.

Pour qu'un rapport préconstruit ou personnalisé soit disponible sur la page d'accueil d'un type d'enregistrement, vous devez d'abord créer un enregistrement de type "Rapport personnalisé de la page d'accueil" pour le rapport. Lorsque vous créez ou modifiez les présentations de page d'accueil pour un type d'enregistrement, tout enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil que vous avez créé pour le type d'enregistrement concerné est répertorié dans la liste Sections disponibles de l'Assistant de présentation de page d'accueil. Vous pouvez ensuite rendre un rapport disponible sur une présentation de page d'accueil en procédant comme suit :

- Vous pouvez ajouter le rapport à une présentation de page d'accueil, de sorte que tout utilisateur associé à cette présentation au travers de son rôle puisse automatiquement voir ce rapport sur sa page d'accueil du type d'enregistrement.
- Vous pouvez aussi laisser le rapport en tant que section disponible dans une présentation de page d'accueil pour un type d'enregistrement donné. Ainsi, tout utilisateur dont le rôle dispose de cette présentation de page d'accueil et qui est doté du privilège Personnaliser la page d'accueil, peut ajouter ce rapport à sa page d'accueil du type d'enregistrement.
- Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs dotés d'un rôle particulier puissent ajouter le rapport à leur page d'accueil du type d'enregistrement, vous pouvez sortir le rapport de la liste Sections disponibles dans l'Assistant de présentation de page d'accueil.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 117).

Si vous disposez des privilèges appropriés, vous pouvez créer des rapports personnalisés et les ajouter aux présentations de page d'accueil personnalisées pour tous les types d'enregistrement. Le tableau suivant présente les privilèges requis pour les différentes tâches nécessaires à la mise à disposition d'un rapport personnalisé sur une page d'accueil.

Tâche	Privilège requis	Remarques
(Facultatif) Créer un rapport personnalisé et le publier dans un dossier à l'échelle de l'entreprise	Gestion de rapports personnalisés	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Prise en main des réponses (rapports personnalisés)</a> .
Créer un rapport personnalisé de page d'accueil	Personnaliser l'application Personnalisation de l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil	Les instructions pour réaliser cette tâche sont indiquées dans cette rubrique.
Ajouter une section de rapport personnalisé à une présentation de page d'accueil	Personnaliser l'application Personnalisation de l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil</a> (page 117).
Ajouter une présentation de page d'accueil à un rôle d'utilisateur	Gérer les utilisateurs et les accès	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajout de rôles</a> (page 238).
(Facultatif) Ajouter ou supprimer une section de rapport personnalisé dans une page d'accueil (utilisateur final)	Personnaliser des pages d'accueil	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Modification des présentations de vos pages d'accueil</a> .

**Avant de commencer.** Le rapport personnalisé à inclure sur une page d'accueil doit avoir été préalablement créé et enregistré afin que vous puissiez effectuer la procédure décrite.

### ***Pour créer un rapport personnalisé pour une page d'accueil***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations de page d'accueil, cliquez sur *type d'enregistrement* - Rapport pers. page d'accueil.

**5** Dans le champ Nom, entrez le nom du rapport personnalisé.

**6** Dans les champs Hauteur et Largeur, sélectionnez Simple ou Double.

Si vous voulez que le rapport occupe la totalité de la page d'accueil de gauche à droite, affectez la valeur Double au paramètre de largeur. Si vous affectez la valeur Double au paramètre de hauteur, la hauteur du rapport fera le double de celle des autres sections de la page d'accueil.

**REMARQUE :** Les rapports dont la valeur d'attribut HTML RowSpan est supérieure à 2 s'étendent parfois au-delà de la taille indiquée.

**7** Le cas échéant, cochez la case Exécuter le rapport immédiatement.

Si vous cochez cette case, le rapport s'exécutera automatiquement et les utilisateurs n'auront pas à cliquer sur un lien pour mettre à jour le rapport.

**8** Dans le champ Chemin du rapport, entrez le chemin du rapport.

Vous pouvez coller le chemin du rapport à partir de la fenêtre Ouvrir une analyse. Pour copier le chemin du rapport :

**a** Cliquez sur le bouton Ouvrir une analyse sur la page Démarrage des réponses.

**b** Sélectionnez un rapport.

**c** Copiez la valeur dans le champ Détail.

Par exemple :

Dossier partagé au sein de la société : Analyse prédéfinie/Analyse de l'historique des phases de vente : Rapport de vente du dernier mois

**9** Cliquez sur Enregistrer.

## Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil

Vous pouvez créer des présentations de page d'accueil personnalisées pour tous les types d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations très pertinentes à différents utilisateurs. Elle permet notamment d'afficher des rapports personnalisés sur les pages d'accueil du type d'enregistrement. Ainsi, vous pouvez configurer la page d'accueil de la demande d'assistance pour un représentant du service clientèle de sorte qu'elle affiche un rapport de demande d'assistance personnalisé et la tâche actuelle que l'utilisateur doit mener à bien par rapport à cette demande.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez utiliser un rapport préconstruit ou personnalisé dans une présentation de page d'accueil personnalisée, vous devez d'abord créer un enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil pour le rapport, en utilisant la procédure décrite dans la rubrique [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil \(page 115\)](#).

Vous pouvez copier une présentation de page d'accueil existante et la modifier selon vos besoins. Vous pouvez également modifier les présentations de page d'accueil existantes, hormis la présentation de page d'accueil par défaut, laquelle est en lecture seule. Celle-ci peut être copiée, mais il est impossible de la modifier ou de la supprimer.

Une fois la présentation de page d'accueil personnalisée créée, vous devez utiliser l'Assistant de gestion des rôles pour l'affecter aux rôles d'utilisateur requis. Les utilisateurs dont le rôle inclut le privilège Personnaliser la page d'accueil peuvent personnaliser leurs propres présentations de page d'accueil pour un type d'enregistrement. La présentation personnalisée peut afficher toute section rendue disponible dans la présentation de page d'accueil affectée au rôle d'utilisateur pour ce type d'enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil.

### ***Pour créer ou modifier une présentation de page d'accueil***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations de page d'accueil, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation de page d'accueil.
- 5 Dans la liste Présentation de la page d'accueil, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.L'assistant de présentation de page d'accueil apparaît pour vous guider tout au long du processus.
- 6 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la présentation et une description, le cas échéant.
- 7 A l'étape 2, Présentation de la page d'accueil, indiquez les sections disponibles et affichées comme suit :
  - Déplacez les sections de la liste de toutes les sections vers celle des sections disponibles.

La liste des sections disponibles inclut les sections qui peuvent être ajoutées à une page d'accueil. Si vous ne voulez pas qu'un utilisateur puisse ajouter une section particulière à une page d'accueil, laissez cette section dans la liste Toutes les sections.
  - Faites passer les sections de la liste Gauche dans la liste Droite et réorganisez les informations dans les deux listes, le cas échéant.

Laissez les sections à double largeur dans la liste du côté gauche. Elles rempliront automatiquement toute la largeur de la page d'accueil lors de l'affichage.
- 8 Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE :** Après avoir ajouté une présentation de page d'accueil personnalisée à l'application, vous devez la mettre à la disposition d'un rôle d'utilisateur afin que les utilisateurs puissent la consulter. Pour plus d'informations sur l'ajout et la modification de rôles d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238). Les utilisateurs qui ont le droit de personnaliser les pages d'accueil peuvent modifier la présentation de leurs pages d'accueil et y ajouter les listes ou rapports que vous avez mis à leur disposition via la présentation affectée à leur rôle pour ce type d'enregistrement.

## Personnalisation de la piste d'audit

Vous pouvez effectuer un suivi des opérations de création, de suppression et de restauration des champs audités dans Oracle CRM On Demand, ainsi que spécifier les champs de la piste d'audit de certains types d'enregistrement qui doivent faire l'objet d'un suivi si ces types d'enregistrement sont configurés pour votre société. Le tableau suivant dresse la liste de ces champs. Lorsque des utilisateurs mettent à jour les champs des types d'enregistrement marqués pour audit par un administrateur, un enregistrement de piste d'audit est créé pour garder trace d'informations telles que l'ancienne et la nouvelle valeur, ainsi que de l'horodatage et de l'utilisateur qui a apporté la modification.

À l'intention des nouveaux clients et de ceux qui procèdent à la mise à jour d'Oracle CRM On Demand à la version actuelle, si vous effectuez l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, l'audit des opérations de création, de suppression et de restauration de champs spécifiques aux types d'enregistrement est alors activé par défaut. Si vous n'effectuez pas l'audit de champs spécifiques par type d'enregistrement, tout l'audit de création, de suppression et de restauration de champs spécifiques aux types d'enregistrement est alors désactivé. Les clients peuvent ensuite modifier ces paramètres d'audit par niveau d'enregistrement.

Vous pouvez afficher toutes les modifications apportées aux types d'enregistrement auditables à l'échelle de la société, notamment ceux créés, supprimés ou restaurés, à l'aide de la piste d'audit principale. Pour plus d'informations, voir [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 51).

L'audit des opportunités, des demandes d'assistance et des utilisateurs est activé par défaut. Toutefois, vous devez configurer d'autres types d'enregistrement en activant les types d'enregistrement à utiliser par votre société ou en sélectionnant les champs sur lesquels vous voulez faire porter l'audit. Assurez-vous également que les informations associées à la piste d'audit du type d'enregistrement que vous souhaitez auditer sont configurées en lecture seule. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228).

Pour chacun des types d'enregistrement, vous pouvez spécifier que d'autres champs, standard et personnalisés, fassent l'objet d'un audit. Si vous souhaitez augmenter le nombre maximum de champs audités, modifiez le champ Champs auditables du type d'enregistrement dans le profil de la société. Le nombre total de champs audités disponibles est également affiché dans la page de paramètres administrateur Champs audités.

## L'audit demande plus de temps et de ressources

L'audit implique un traitement supplémentaire pour évaluer les règles commerciales appropriées et ajouter les données supplémentaires en mémoire. En conséquence, l'opération exige plus de temps lorsque vous activez la fonction d'audit. Pour réduire cette incidence, le nombre initial de champs auditables est limité à 35 par type d'enregistrement. Si vous décidez d'augmenter cette limite en modifiant le champ Champs d'audit du type d'enregistrement dans le profil de votre société, le traitement est plus long. Plus le nombre de champs modifiés et marqués comme auditables sur un type d'enregistrement est important, plus la sauvegarde de l'enregistrement prendra de temps.

Dans certains types d'enregistrement, certains champs font l'objet d'un audit par défaut. Mais certains champs n'en font l'objet.

Type d'enregistrement	Champs audités par défaut
Compte	Aucun champ n'est audité par défaut.

Type d'enregistrement	Champs audités par défaut
Activité	Aucun champ n'est audité par défaut.
Adresse	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande	CA annuel, ID de la demande, Statut d'approbation, Date d'approbation, Campagne, Devise, Approbateur actuel, Adresse e-mail, Partenariats existants, Avantages du partenariat escomptés, Prénom, Nom, Lieu, N° fax principal, Tél. principal, Nom, Nombre d'employés, Partenaire, Programme de partenaires, Type de partenaire, Niveau du programme, Motif du rejet, Source, Statut de soumission, N° fax (bureau), N° téléphone (bureau).
Champ d'interlocuteur	Aucun champ n'est audité par défaut.
Objets personnalisés 01 ou supérieurs	Aucun champ n'est audité par défaut.
Enregistrement d'affaire	Statut d'approbation, Interlocuteur associé, Client associé, Lead associé, Opportunité associée, Tél. portable, Ville, Date de clôture, Nom de la société, Pays, Devise, Approbateur actuel, Volume de l'affaire, E-mail, Date d'expiration, Fax, Prénom, Nom de famille, Nom, Compte partenaire d'origine, Programme de partenaires, Code postal, Partenaire principal, Intérêt produit, Motif du rejet, Etat, Rue, Statut de soumission, N° de téléphone, Type.
Budget	Propriétaire, Partenaire, Statut, Montant cible.
Demande de budget	Approuvé, Date de décision de la réclamation, Quantité demandée, Échéance, Budget, Attribué, Titulaire, Date de pré-approbation, Demande pré-approbation, Statut.
Lead	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande BDM	Montant pré-approuvé, Montant demandé, Statut d'approbation, Date de décision de la réclamation, Statut de la réclamation, Budget, Date de pré-approbation, Statut de soumission, Date de soumission, Montant de réclamation total approuvé, Montant de réclamation total demandé.
Opportunité	Date de clôture, Prévision, Titulaire, Probabilité (%), CA, Phase de vente.
Police	Valeur nominale. Pour plus d'informations, voir Champs de police.
Demande d'assistance	Catégorie, Cause, Description, Titulaire, Priorité, Source, Statut, Objet, Type.
Signature	Interlocuteur
Demande de tarification spéciale	Statut d'approbation, Date d'autorisation, Date de décision de la réclamation, Statut de la réclamation, Statut de soumission, Date de soumission, Montant total autorisé, Montant total demandé, Montant de réclamation total approuvé, Montant de réclamation total



Type d'enregistrement	Champs audités par défaut
	demandé
Utilisateur	Toujours envoyer les alertes critiques, Type d'authentification, E-mail, Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique, Rôle, Statut, ID de connexion utilisateur.

Les remarques qui suivent s'appliquent aux champs relatifs à l'audit :

- Pour les champs Comptes, Interlocuteurs et Objets personnalisés 01 ou supérieurs, assurez-vous que la configuration des profils d'accès leur permet d'accéder à l'applet enfant de piste d'audit. Les administrateurs doivent octroyer l'accès à l'applet enfant de piste d'audit aux rôles qui nécessitent spécifiquement d'y accéder.
- Les champs obligatoires sont affichés en rouge. Vous ne pouvez pas enregistrer le suivi d'audit des utilisateurs si vous supprimez l'un des champs obligatoires sélectionnés.
- Pour les champs de clé étrangère, la piste d'audit stocke et affiche le nom (pas l'ID). Par exemple, si la relation Compte d'une opportunité est auditée, la piste d'audit affiche le nom du compte et non l'ID ligne.
- Aucun champ d'adresse n'est disponible pour les types d'enregistrement auditable.
- Les champs de liste de sélection affichent des valeurs qui dépendent de la langue de l'utilisateur (LDV).
- Les colonnes d'ID qui ne s'affichent pas dans les présentations ne sont pas disponibles pour l'audit.

**Remarque :** A des fins de sécurité, les champs d'audit par défaut du type d'enregistrement Utilisateur ne peuvent pas être désactivés.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Gérer l'audit de champs.

### **Pour personnaliser la piste d'audit pour un type d'enregistrement**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Configuration des audits de champs, cliquez sur le lien Configuration des audits de champs du *type d'enregistrement*.
- 5 (Optional) Sélectionnez Auditer la création d'enregistrements *type d'enregistrement* si vous souhaitez établir un suivi de la création d'enregistrements dans la piste d'audit.
- 6 (Optional) Sélectionnez Auditer la suppression/restauration d'enregistrements *type d'enregistrement* si vous souhaitez établir un suivi de la suppression ou de la restauration d'enregistrements dans la piste d'audit.
- 7 Dans la page Configuration de champ d'audit, faites passer les champs appropriés de la liste des champs disponibles vers la liste des champs audités.

Un message d'erreur s'affiche si vous dépassez la limite de votre société.

La liste des champs disponibles contient tous les champs standard et personnalisés du type d'enregistrement qui ne sont pas encore audités.

**8** Cliquez sur Enregistrer.

L'audit d'un champ entre en vigueur dès son activation.

## A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements

Oracle CRM On Demand stocke des informations sur la modification la plus récente apportée à un enregistrement dans les champs système suivants :

- Modifié en externe
- Modifié : Date
- Modifié par
- Modifié : Date externe

Dans certains cas, Oracle CRM On Demand écrit des informations dans un ou plusieurs de ces champs pour refléter une modification de l'enregistrement n'ayant pas pour origine une action explicite de l'utilisateur. Il est donc recommandé de ne pas se fier aux informations de ces champs pour suivre les modifications que les utilisateurs apportent aux enregistrements. Faites plutôt appel à la fonction de piste d'audit pour suivre les modifications apportées par les utilisateurs à des champs spécifiques des enregistrements. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la piste d'audit selon les types d'enregistrement, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 119).

L'exemple suivant représente une modification système apportée au champ Modifié par d'un enregistrement. Un utilisateur supprime un compte lié à un enregistrement d'interlocuteur en tant que compte principal de l'interlocuteur. Lorsque l'enregistrement de compte supprimé est purgé de la base de données, le lien entre ce compte supprimé et l'interlocuteur est également supprimé de la base de données. A l'ouverture suivante de l'enregistrement d'interlocuteur par un utilisateur une fois que le lien a été supprimé, Oracle CRM On Demand sélectionne un autre compte lié en tant que compte principal de l'interlocuteur et renseigne le champ du compte principal avec l'ID du compte. Si aucun autre compte n'est lié à l'interlocuteur, Oracle CRM On Demand met à jour l'enregistrement pour répercuter ce fait. Oracle CRM On Demand met ensuite à jour le champ Modifié par avec le nom de l'utilisateur qui a ouvert l'enregistrement d'interlocuteur.

## Définition de mises en page dynamiques

Les mises en page dynamiques rationalisent la demande pour les utilisateurs finaux en leur permettant de gérer uniquement le sous-ensemble d'informations qui sont pertinentes dans une situation donnée. Par exemple, votre société peut suivre plusieurs types de comptes différents, tels que les comptes client, les comptes prospect ou les comptes partenaire. Avec la fonctionnalité de mise en page dynamique, vous pouvez configurer différentes mises en page offrant un ensemble différent de champs de comptes et d'éléments connexes, en fonction du type de compte utilisé. Vous pouvez alors associer les différentes mises en page avec un ou plusieurs rôles. Lorsque l'utilisateur explore un enregistrement Compte particulier, il voit apparaître la mise en page appropriée en fonction du rôle de l'utilisateur et du type de compte.

Lorsque vous définissez des mises en page dynamiques pour un type d'enregistrement, une valeur de liste de sélection prédéfinie est utilisée pour piloter le rendu dynamique des mises en page. Vous spécifiez une mise en page à afficher pour chaque valeur de la liste de sélection. Les utilisateurs peuvent alors voir les différentes mises en page pour les différents enregistrements du même type, selon la valeur de liste de sélection qu'ils choisissent dans l'enregistrement.

Vous devez associer vos mises en page dynamiques à des rôles d'utilisateur, le cas échéant. Les mises en page dynamiques et les rôles d'utilisateur sont liés par une relation plusieurs à plusieurs.

Chaque valeur de liste de sélection est associée à une seule mise en page, mais une mise en page peut être associée à plusieurs valeurs de liste de sélection. Vous pouvez effectuer jusqu'à 200 associations de listes de valeurs et de mises en page. Vous ne pouvez pas supprimer une mise en page déjà associée à un rôle de l'utilisateur.

**Attention :** il est recommandé que toutes les présentations dynamiques associées à une liste de sélection déterminante incluent cette liste. Si l'une de vos présentations n'inclut pas la liste de sélection déterminante et que celle-ci est sélectionnée et enregistrée pour un enregistrement, vous ne verrez pas la liste dans la présentation et vous ne pourrez donc pas éditer le champ correspondant.

Le tableau suivant décrit les valeurs de listes de sélection déterminante prédéfinies pour chaque type d'enregistrement.

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Compte	Type de compte
Rendez-vous	Type
Plan commercial	Type
Campagne	Type de campagne
Interlocuteur	Type d'interlocuteur
Lead	Source du lead
Opportunité	Type d'opportunité
Objectifs	Type
Demande d'assistance	Type
Solution	Statut
Tâche	Type
Budget	Statut
Demande de budget	Statut
Foyer	Segment
Portefeuille	Type de compte
Concessionnaire	Statut
Véhicule	Type de produit

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Infos financières véhicule	Type de financement
Enseignement médical	Type
Partenaire	Statut de l'organisation du partenaire
Programme de partenaire	Type de partenaire
Chiffre d'affaires : CA du compte	Type
Chiffre d'affaires : CA de l'interlocuteur	Type
Activité : Rendez-vous	Type
Activité : Tâche	Type
Equipement	Type d'équipement
Chiffre d'affaires	Type
Opportunité - CA produit	Type
Objets personnalisés 01-03	Type
Objets personnalisés 04 ou supérieurs	Type
Réunion professionnelle	Type
Activités de visite	Type
Police	Secteur d'activité
Allocation	Type
Plan de diffusion	Type
Rapport d'audit du stock	Type
Transaction d'échantillon	Type

## Mises en page et listes

Vous pouvez utiliser les mises en page et les privilèges associés aux rôles pour limiter les champs que les utilisateurs peuvent rechercher, afficher dans des listes et exporter. Lorsqu'un utilisateur crée ou affine une liste d'enregistrements ou qu'il utilise la recherche avancée pour trouver des enregistrements, les privilèges et les mises en page associés au rôle de l'utilisateur déterminent les champs que l'utilisateur peut rechercher et afficher.

Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé pour le rôle de l'utilisateur, l'utilisateur peut rechercher tous les champs rendus disponibles dans la présentation de recherche affectée au rôle de l'utilisateur pour le type d'enregistrement. En outre, lorsqu'il crée ou affine une liste, l'utilisateur peut sélectionner tous les champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche.

**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 pour le rôle de l'utilisateur, l'utilisateur peut rechercher uniquement les champs répondant aux deux critères suivants :

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

De plus, lorsque l'utilisateur crée ou affine une liste, il peut sélectionner un champ à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche uniquement si ce champ s'affiche sur une des mises en page au moins de la page de détails, mises en page dynamiques comprises, affectée au rôle de l'utilisateur pour le type d'enregistrement. Cette contrainte s'applique également aux champs que l'utilisateur peut exporter dans une liste. Si le privilège Liste - Exporter les champs affichés est activé pour un rôle d'utilisateur et que le privilège Liste - Exporter tous les champs ne l'est pas, l'utilisateur peut uniquement exporter les champs qui s'affichent dans la liste. L'utilisateur ne peut pas exporter tous les champs des enregistrements dans la liste.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnalisation de l'application - Gestion de présentations dynamiques.

### ***Pour créer ou modifier une présentation dynamique***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations dynamiques, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* - Présentation dynamique.
- 5 Dans la liste Présentation dynamique, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour modifier une mise en page existante, cliquez sur Modifier ou Copier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
L'Assistant de présentation dynamique vous guide tout au long du processus.
- 6 A l'étape 1, Nom de la présentation :
  - a Entrez le nom de la présentation dynamique.
  - b Sélectionnez la présentation par défaut. Celle-ci est indiquée comme présentation par défaut à l'étape suivante.

Le champ Liste de sélection déterminante affiche la liste de sélection dont les valeurs déterminent la présentation vue par les utilisateurs.

- 7 A l'étape 2, Affecter des présentations, associez chaque valeur de la liste de sélection à un nom de présentation.

**REMARQUE :** Pour chaque mise en page dynamique, il existe une limite de 200 associations entre les valeurs de listes de sélection déterminante et les mises en page.

La présentation sélectionnée s'affichera lorsqu'un enregistrement contiendra la valeur de liste de sélection correspondante.

- 8 Cliquez sur Terminer.

## Affichage de pages Web externes dans des onglets

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez afficher une page Web dans un onglet. Ce contenu Web peut correspondre à des pages Web externes ou à des données d'entreprise disponibles sur le Web. Par exemple, vous suivez les données d'inventaire d'une autre application Web et souhaitez les mettre à la disposition de vos représentant du service d'assistance lorsqu'ils travaillent dans Oracle CRM On Demand. Pour cela, vous pouvez créer un onglet Web personnalisé afin d'afficher votre application Web externe dans la zone de contenu principale de Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez également créer des applets Web personnalisées qui afficheront le contenu Web. Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisées et leurs différences par rapports aux onglets Web personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisées](#) (page 129).

Pour rendre visible une page Web personnalisée, vous devez ajouter l'onglet au rôle d'utilisateur approprié à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

Avant de pouvoir afficher des informations externes sur une page Oracle CRM On Demand, vous devez vous assurer que :

- L'application externe dispose d'une interface Web.
- L'application externe ou la page Web ne nécessite pas un contrôle total de la fenêtre du navigateur.

**REMARQUE :** Vous devez vous assurer que les services Web sont activés pour votre société si vous prévoyez d'utiliser des fonctionnalités telles que la connexion unique ou d'intégrer votre site Web à Oracle CRM On Demand.

### *Pour afficher une page Web externe dans un onglet*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.

- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Onglets Web personnalisables.
- 4 Dans la page Liste d'onglets Web personnalisables, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Onglet Web personnalisable, utilisez le tableau ci-dessous pour compléter les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
- 6 (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans d'autres langues activées pour votre société, cochez la case A traduire (sur la page Liste d'onglets Web personnalisables) de l'onglet Web.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'onglet Web personnalisé.
Type	Sélectionnez URL ou HTML.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur pour ajouter des champs de paramètre utilisateur au champ URL ou HTML à la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré dans le champ URL ou HTML, en fonction de la position de votre curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID utilisateur de l'utilisateur qui est connecté.
URL	<p><b>REMARQUE :</b> Ce paramètre est uniquement disponible si vous sélectionnez URL dans le menu Type.</p> <p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, www.oracle.com. Vous n'avez pas à saisir la partie <i>http://</i> de l'URL.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateurs. Un paramètre de champ apparaît alors dans le champ URL (désigné par %%%nom_fichier%%%), qui est remplacé par la valeur du champ basée sur l'enregistrement qui est actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur. Si vous ne spécifiez aucune URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL nulle lorsqu'il clique sur l'onglet.</p> <p>Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible lorsque les utilisateurs cliquent sur l'onglet Web.</p>

Champ	Commentaires
Ajouts de têtes HTML	<p><b>REMARQUE :</b> Ce paramètre n'est disponible que si vous sélectionnez HTML dans le menu Type.</p> <p>Le code HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément &lt;iframe&gt; au sein du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'onglet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML d'onglet Web est ajouté à l'élément &lt;iframe&gt;. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous intégrez dans la section &lt;head&gt; du code HTML de ce champ.</p> <p>Le référencement aux fichiers JavaScript dans les pages Oracle CRM On Demand n'est pas pris en charge. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises &lt;head&gt;.</p>
HTML d'onglet Web	<p><b>REMARQUE :</b> Ce paramètre n'est disponible que si vous sélectionnez HTML dans le menu Type.</p> <p>Le code HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément &lt;iframe&gt; au sein du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'onglet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML d'onglet Web est ajouté à l'élément &lt;iframe&gt;. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises &lt;body&gt;.</p>
Description	Entrez une description pour l'onglet Web.
Hauteur	Entrez une valeur en pixels pour l'onglet Web.
Largeur	Entrez une valeur en pixels pour l'onglet Web.
Icône	Cliquez sur l'icône de consultation en regard de son libellé et sélectionnez une icône dans la fenêtre.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste Langue de traduction de cette page), le nom mis à jour s'affiche en bleu et entre parenthèses jusqu'à ce que vous entriez manuellement les traductions. Le nom mis à jour affiché en bleu vous permet de déterminer les termes à traduire.

Lorsque vous ajoutez une page Web personnalisée à Oracle CRM On Demand, vous devez l'activer pour le rôle d'utilisateur afin que les utilisateurs puissent la consulter. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).



## A propos des applets Web personnalisées

Les applets Web personnalisées vous permettent d'intégrer un contenu Web externe dans :

- La page de détails d'un type d'enregistrement.
- La page d'accueil d'un type d'enregistrement.
- Ma page d'accueil
- La barre d'actions

Vous pouvez créer trois types d'applet Web, qui vous permettent d'intégrer différents types de contenu Web :

- **Flux.** Utilisé pour intégrer des flux RSS. Par exemple, vous pouvez souhaiter intégrer un flux d'actualités sur Ma page d'accueil.  
**Remarque :** Seule la norme RSS 2.0 est prise en charge.
- **HTML.** Utilisé pour intégrer le code HTML. Utiliser par exemple cette applet Web pour intégrer les widgets Web d'une source externe (cartes Google, par exemple).
- **URL.** Utilisé pour intégrer le contenu disponible à l'URL spécifiée dans une applet au sein de Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez avoir une applet Web personnalisée sur la page Détails du lead qui vous autorise à voir une recherche Google au nom de ce lead.

Vous pouvez ajouter une applet Web à tous les types d'enregistrements dont les liens Mise en page sont visibles.

Les applets Web personnalisées présentent deux avantages par rapport aux onglets Web personnalisés :

- Une applet personnalisée qui s'affiche sur une page, comme Détails du lead, vous permet d'afficher des données sur la page Détails avec d'autres données contextuelles. D'autre part, si vos données externes sont consultables à l'aide d'un onglet Web, lorsque vous cliquez sur cet onglet, vous êtes redirigé vers la page Détails, puis la page de l'onglet Web.
- Votre société dispose peut-être d'une grande quantité d'informations que vous souhaitez afficher, par exemple des holdings de portefeuilles. Les applets Web personnalisées vous permettent d'afficher un grand volume de données provenant d'un autre site Web sans avoir à charger ce contenu dans l'application Oracle CRM On Demand. Pour charger de grandes quantités de données dans Oracle CRM On Demand, des outils d'intégration sont requis pour gérer de grands nombres de colonnes de données.

Pour plus d'informations sur la création d'applets Web pour un type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Création d'applets Web](#) (page 107). Pour plus d'informations sur la création d'applets Web pour Ma page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création d'applets Web globales](#) (page 136).

## Création d'applets Web personnalisées

Vous pouvez créer trois types d'applet Web personnalisée (flux RSS, HTML et URL) et les ajouter aux emplacements suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Pour les applets Web globales :
  - Barre d'actions
  - Ma page d'accueil

- Pour les applets Web de type d'enregistrement :
  - Page d'accueil de type d'enregistrement
  - Page de détail

Les sections suivantes expliquent comment créer les différents types d'applet Web personnalisée.

## Création d'une applet de flux RSS

Créez ce type d'applet pour les flux RSS que vous souhaitez intégrer à l'application. Configurez des applets de flux RSS afin que le contenu incorporé soit pertinent pour des rôles d'utilisateur.

Vous pouvez autoriser les utilisateurs à configurer des applets de flux RSS, mais il est recommandé d'en limiter le nombre. Si vous ajoutez une applet de flux RSS à la barre d'actions et que vous rendez les enregistrements disponibles sur un onglet Web personnalisé, les flux sont plus faciles à lire pour les utilisateurs car ces derniers n'ont pas à accéder à une autre page.

### *Pour créer une applet de flux RSS :*

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web \(page 107\)](#) et [Création d'applets Web globales \(page 136\)](#).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	<b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil.  Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.
Type	Sélectionnez le flux.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs d'utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL sur la position actuelle du curseur.  Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.

Champ	Commentaires
Champs type d'enregistrement	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ URL à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
URL	<p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>N'oubliez pas d'inclure <i>http://</i> à l'URL.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans ce champ en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%nom_champ%%%), qui est remplacé par la valeur du champ en fonction de l'enregistrement actif lorsque l'applet appelle l'URL source.</p> <p>Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible.</p>
Autoriser les utilisateurs à remplacer l'URL	<p>Vous devez configurer des applets de flux RSS pour un contenu pertinent pour des rôles d'utilisateur. Vous pouvez autoriser les utilisateurs à configurer des applets de flux RSS, mais il est recommandé d'en limiter le nombre.</p>
Ouvrir les enregistrements dans	<p>Sélectionnez une valeur indiquant si les enregistrements doivent être ouverts dans la fenêtre de navigateur active ou dans une nouvelle. Pour ajouter l'applet de flux RSS à la barre d'actions, gardez à l'esprit que les flux sont plus faciles à lire dans une nouvelle fenêtre. Ceci évite à l'utilisateur d'avoir à accéder à une autre page.</p>
Hauteur	<p>Hauteur de l'applet en pixels.</p>

## Création d'une applet Web HTML

Créez ce type d'applet pour un contenu intégré au code HTML, auquel vous souhaitez ajouter des éléments.

**Pour créer une applet Web HTML**

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web](#) (page 107) et [Création d'applets Web globales](#) (page 136).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil.</p> <p>Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.</p>
Type	Sélectionnez HTML.
Champs type d'enregistrement	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ HTML de l'applet Web à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Ajouts de têtes HTML	<p>Le HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément &lt;iframe&gt; dans le code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'applet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML de l'applet Web est ajouté à l'élément &lt;iframe&gt;. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous intégrez dans la section &lt;head&gt; du code HTML dans ce champ.</p> <p>Le référencement de fichiers JavaScript dans les pages d'Oracle CRM On Demand n'est pas pris en charge. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises &lt;head&gt;.</p>
HTML de l'applet Web	<p>L'HTML que vous entrez est utilisé dans l'attribut source d'un élément &lt;iframe&gt; du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'applet Web.</p> <p>Tout le code que vous ajoutez au champ HTML de l'applet Web est ajouté à l'élément &lt;iframe&gt;. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises &lt;body&gt;.</p>

Champ	Commentaires
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web personnalisée est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web personnalisées figurant dans la page de détail.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.

## Création d'une applet Web URL

Créez ce type d'applet pour incorporer du contenu d'une URL dans un IFrame.

### *Pour créer une applet Web URL :*

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'une applet Web, telle que la décrivent les rubriques [Création d'applets Web](#) (page 107) et [Création d'applets Web globales](#) (page 136).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom	Nom de l'applet Web.
Emplacement	Les valeurs disponibles pour ce champ dépendent du point d'accès à la page Applet Web. Par exemple, si vous accédez à cette page depuis une applet Web globale, les valeurs disponibles sont : Barre d'actions et Page d'accueil.
Colonnes	<b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ <b>Emplacement</b> a la valeur <b>Page d'accueil</b> .  Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.
Type	Sélectionnez URL.
Champs utilisateur	Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs d'utilisateur pour ajouter des champs de paramètre d'utilisateur au champ URL sur la position actuelle du curseur.  Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%ID utilisateur%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.

Champ	Commentaires
Champs type d'enregistrement	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ URL à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%ID ligne%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
URL	<p>Entrez l'URL qui est appelée lorsque l'utilisateur clique sur l'hyperlien, par exemple, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>N'oubliez pas de mentionner <code>http://</code>.</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels dans ce champ en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%nom_champ%%%), qui est remplacé par la valeur du champ en fonction de l'enregistrement actif lorsque l'utilisateur clique sur la valeur. Par exemple, l'URL suivante transmet l'adresse d'expédition à Google Maps :</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Si vous ne spécifiez pas d'URL, l'utilisateur est dirigé vers une URL obsolète lorsqu'il clique sur le lien.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si vous spécifiez une URL qui dépasse cette longueur, le navigateur risque de se comporter de manière imprévisible.</p>
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web personnalisée est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web personnalisées figurant dans la page de détail.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.

### Rubrique connexe

La rubrique suivante fournit un exemple de création d'une applet Web affichant un flux RSS Twitter :

- [Exemple de configuration d'une applet Web de flux RSS](#) (voir "[Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#)" page 137)

## Création et gestion de la présentation des barres d'actions

La barre d'actions peut contenir un nombre spécifique de sections, telles que Messagerie, Recherche, Outils de communication et Récemment visualisés. Vous pouvez créer des présentations personnalisées de la barre d'actions et les affecter à des rôles spécifiques dans Oracle CRM On Demand.

### Rendre la barre d'actions non disponible aux utilisateurs

Par défaut, la barre d'actions apparaît dans la partie gauche de toutes les pages de Oracle CRM On Demand. Les utilisateurs peuvent masquer ou afficher la barre d'actions selon leurs besoins. Pour plus d'informations, voir Affichage ou masquage de la barre d'actions.

Si vous souhaitez que la barre d'actions soit inaccessible à certains rôles utilisateur, définissez une barre d'actions dont la présentation est vide (sans aucune section affichée ou accessible dans la présentation) et affectez cette présentation au rôle utilisateur. La barre d'actions est alors dissimulée en permanence aux utilisateurs qui ont ce rôle.

La procédure suivante explique comment ajouter une présentation de la barre d'actions.

#### *Pour ajouter une présentation de barre d'actions*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, sélectionnez Présentation de la barre d'actions.
- 4 Dans Présentation de la barre d'actions, cliquez sur Nouvelle présentation.
- 5 Dans le champ Nom de la présentation, entrez le nom de la nouvelle présentation de la barre d'actions.
- 6 Dans le champ Description, entrez le nom de la présentation de la barre d'actions et cliquez sur Suivant.
- 7 Choisissez les champs à afficher dans la présentation de la barre d'actions en les déplaçant de la liste Sections disponibles vers celle des Sections affichées à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8 Cliquez sur Terminer.
- 9 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier pour modifier les valeurs saisies aux étapes 4 à 7.

Vous pouvez également copier la présentation de la barre d'actions par défaut existante fournie dans Oracle CRM On Demand et modifier la description et la configuration en fonction de vos besoins.

### ***Pour copier une présentation de la barre d'actions***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, sélectionnez Présentation de la barre d'actions.
- 4 Cliquez sur le lien Copier à gauche de la présentation de la barre d'actions.
- 5 Dans le champ Nom de la présentation, entrez le nom de la nouvelle présentation de la barre d'actions.
- 6 Dans le champ Description, entrez le nom de la présentation de la barre d'actions et cliquez sur Suivant.
- 7 Choisissez les champs à afficher dans la présentation de la barre d'actions en les déplaçant de la liste Sections disponibles vers celle des Sections affichées à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8 Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE :** Pour copier d'autres présentations de barre d'actions, cliquez sur la flèche BAS à gauche du nom de la barre pour afficher la fonction de copie.

## **Création d'applets Web globales**

Une applet Web globale est une applet Web personnalisée qui peut apparaître sur une page d'accueil ou sur la barre d'actions.

Lorsque vous créez une applet Web globale, vous devez l'ajouter à la présentation de la page d'accueil ou de la barre d'actions.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser les applets Web personnalisées.

### ***Pour créer une applet Web globale :***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, sélectionnez Applets Web globales.
- 4 Dans Ma liste d'applets, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Mon applet Web, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Entrez un nom.



Champ	Commentaires
Emplacement	Sélectionnez une page d'accueil ou la barre d'actions, selon le type d'emplacement sur lequel le contenu externe doit s'afficher.
Toujours exécuter	Cet indicateur détermine si une applet Web globale est exécutée ou non si l'applet est réduite. L'indicateur est uniquement disponible pour les applets Web globales figurant dans la barre d'actions.

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans la rubrique [Création d'applets Web personnalisées](#) (page 129).

## Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS

Cette rubrique fournit un exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS. Vous pouvez utiliser cette fonction d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial. Cet exemple configure un applet Web de flux RSS dans la page de détail de l'enregistrement Interlocuteur pour les utilisateurs qui bénéficient du rôle Commercial terrain. L'applet Web affiche le flux Twitter de l'interlocuteur.

L'administrateur de la société définit le champ ID Twitter dans le type d'enregistrement Interlocuteur, puis crée l'applet Web Twitter. Il ajoute ensuite le nouveau champ et l'applet Web Twitter à la présentation de page du rôle Commercial terrain. Les utilisateurs qui ont le rôle Commercial terrain peuvent alors entrer l'ID Twitter d'un interlocuteur dans la page de détails de l'interlocuteur. Lorsqu'un utilisateur (qui a le rôle Commercial terrain) remplit le champ avec l'ID Twitter de l'interlocuteur, le flux RSS Twitter de l'interlocuteur apparaît dans l'applet Web Twitter, dans la page Détail de l'interlocuteur.

**Avant de commencer.** Pour configurer le champ ID Twitter, créez l'applet Web Twitter et ajoutez le champ et l'applet à la présentation de page. Votre rôle d'utilisateur doit bénéficier du privilège Personnaliser l'application.

### *Pour créer un applet Web de flux RSS (Administrateur de la société)*

- 1** Configurez le champ ID twitter dans le type d'enregistrement Interlocuteur comme suit :
  - a** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
  - c** Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur Interlocuteur.
  - d** Dans la section Gestion des champs, cliquez sur Configuration du champ Interlocuteur.
  - e** Dans la page Champs, cliquez sur Nouveau champ.

- f** Dans la page de modification de champ de l'interlocuteur, entrez l'ID Twitter dans le champ Nom d'affichage, puis sélectionnez Texte (Court) dans le champ Type de champ.
- g** Enregistrez vos modifications.
- 2** Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 3** Créez l'applet Web Twitter comme suit :
  - a** Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur l'applet Web de l'interlocuteur.
  - b** Dans la page de liste d'applets de l'interlocuteur, cliquez sur Nouveau.
  - c** Dans la page d'applets Web de l'interlocuteur, entrez les détails de l'applet Web comme suit :
    - Entrez un nom pour l'applet Web, par exemple Flux Twitter interlocuteur.
    - Dans le champ Emplacement, sélectionnez Page détaillée.
    - Dans le champ Type, sélectionnez Flux.
    - Dans les champs URL, entrez l'adresse `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10`
    - Dans le champ Autoriser les utilisateurs à remplacer l'URL, sélectionnez Non.
    - Dans le champ Ouvrir les enregistrements dans, sélectionnez Fenêtre active.
    - Entrez une description dans le champ Description, par exemple Flux Twitter pour Interlocuteur.
    - Dans le champ Taille, entrez 200.
  - REMARQUE :** L'URL spécifie que 10 lignes de flux doivent être affichées dans l'applet de la page de détail de l'interlocuteur (count=10). Pour afficher 10 lignes, une taille de 200 pixels est appropriée pour l'applet. Si vous souhaitez faire apparaître plus de 10 lignes de flux dans la page de détail de l'interlocuteur, modifiez l'URL en conséquence et augmentez la taille de l'applet.
  - d** Enregistrez vos modifications.
- 4** Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 5** Ajoutez le champ d'ID Twitter et l'applet Web à la mise en page d'interlocuteur du rôle d'utilisateur, comme suit :
  - a** Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur la mise en page de l'interlocuteur.
  - b** Dans le menu de niveau enregistrement de la mise en page attribuée au rôle Commercial terrain, cliquez sur Modifier.
  - c** A l'étape 3, Présentation des champs, déplacez le champ ID Twitter à l'aide des flèches, de la section Champs d'interlocuteur disponible vers le champ de la section de page qui doit apparaître, par exemple la section Informations importantes sur l'interlocuteur.

- d** A l'étape 4, Informations connexes, déplacez à l'aide des flèches l'applet Web que vous venez de créer, de la section Informations disponibles à la section Informations affichées.
- e** Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

Lors de la modification suivante ou de la création d'un enregistrement Interlocuteur par un utilisateur bénéficiant du rôle Commercial terrain, celui-ci peut configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur, comme le décrit la procédure suivante.

### ***Pour configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur (Utilisateur)***

- 1** Ouvrez un enregistrement Interlocuteur existant ou créez-en un et enregistrez-le.
- 2** Si le flux Twitter de l'interlocuteur ne figure pas dans la page de détails de l'interlocuteur, ajoutez-le comme suit :
  - a** Cliquez sur Modifier la présentation.
  - b** A l'aide des flèches, déplacez l'applet Flux Twitter Interlocuteur de la section Disponible à la section Informations affichées.
  - c** Enregistrez vos modifications.
- 3** Dans la page de détails de l'interlocuteur, cliquez sur Modifier.
- 4** Dans le champ ID Twitter de la page de modification de l'interlocuteur, entrez l'ID Twitter de l'interlocuteur.
- 5** Enregistrez vos modifications.

Le flux Twitter associé à l'interlocuteur apparaît dans l'applet Flux Twitter Interlocuteur, dans la page de détails de l'interlocuteur.

## **Chargement des extensions côté client**

Les *extensions côté client* sont des fichiers que vous pouvez charger et héberger sur Oracle CRM On Demand au lieu de les héberger sur d'autres serveurs. Lorsque vous chargez une extension côté client, Oracle CRM On Demand génère une URL unique destinée à référencer l'extension. Une extension côté client peut appeler une deuxième extension côté client à l'aide de l'URL unique de cette dernière ; vous pouvez également utiliser une URL pour déployer une extension côté client dans des onglets Web personnalisés, des applets Web personnalisées et des applets Web globales.

Vous pouvez charger des fichiers HTML, JPG, GIF, SWF et CSS dans la page de liste Extension côté client d'Oracle CRM On Demand pour créer une extension côté client. La taille de fichier maximale est de 20 méga-octets (Mo). Toutefois, les tailles de fichier moins importantes permettent d'obtenir de meilleures performances lors du téléchargement par le navigateur à partir d'Oracle CRM On Demand.

**Remarque :** Le support clientèle d'Oracle CRM On Demand n'a pas accès aux composants des extensions côté client. Ces composants sont notamment les fichiers téléchargés ou le contenu de ces fichiers, images ou emplacements à partir desquels les extensions sont référencées, soit les onglets Web personnalisés, les

applets Web personnalisées et les applets Web globales. En conséquence, vous êtes responsable de la mise à jour et du support de ces extensions.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Charger des extensions côté client. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237).

### ***Pour charger une extension côté client***

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3** Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur Extensions côté client.

La page de liste Extensions côté client affiche les extensions côté client précédemment chargées. Vous pouvez également supprimer les extensions chargées de cette page.

**REMARQUE :** Si vous supprimez une extension côté client définie pour un onglet Web personnalisé ou pour une applet Web personnalisée ou globale, ces applets ne fonctionneront plus correctement en raison de la suppression de l'extension. Oracle CRM On Demand n'indique pas si une extension côté client particulière est en cours d'utilisation.

- 4** Cliquez sur Nouveau.
- 5** Cliquez sur l'icône trombone pour rechercher le contenu que vous souhaitez charger en tant qu'extension côté client.

Ce champ est obligatoire.

- 6** Entrez les détails suivants :

- **Type MIME.** Indique le type de média Internet. Ce type permet d'afficher correctement les types de média. Entrez les détails complets des types MIME. Saisissez l'un des choix ci-dessous, en fonction de votre type de fichier :
  - texte/html
  - image/jpeg
  - image/gif
  - application/x-shockwave-flash
  - texte/css
- **Fichier : Taille (en octets).** Taille du fichier chargé. Oracle CRM On Demand remplit ce champ.
- **Fichier : Extensions.** Extension du fichier chargé. Oracle CRM On Demand remplit ce champ.
- **Nom.** Nom de l'extension côté client. Ce champ est requis.
- **Nom de l'URL.** Cette valeur permet d'attribuer un nom explicatif à l'URL qui pointe sur l'extension côté client. Les caractères suivants sont acceptés dans le nom de l'URL : A-Z, a-z, 0-9, trait de soulignement (\_) et point (.). Les points doubles (..) ne sont pas autorisés et le point (.) ne doit pas être le dernier caractère de la chaîne. Exemples de noms d'URL : Logo\_Image et Map376. Il est

recommandé de maintenir le champ aussi court que possible. Ce champ ne change que lorsqu'un utilisateur le modifie. Par conséquent, si vous remplacez le fichier chargé ou renommez l'extension côté client, la valeur du champ Nom de l'URL n'est pas modifiée. Ceci vous permet de tenir à jour et de déployer plusieurs versions de l'extension côté client sans avoir à reconfigurer les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les applets Web globales. Les modifications apportées à ce champ modifient les champs URL relative et URL complète. Ce champ est requis.

- **URL relative.** Ce champ est complété par Oracle CRM On Demand. Cette valeur correspond à l'URL relative qui permet d'accéder à l'extension côté client depuis Oracle CRM On Demand. Si la valeur de ce champ change et que l'extension côté client est déployée, vous devez mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les onglets Web globaux qui font référence à cette extension côté client afin d'utiliser la nouvelle URL. La valeur de ce champ change uniquement si le champ Nom de l'URL est mise à jour.
- **URL complète.** Ce champ est complété par Oracle CRM On Demand. Cette valeur correspond à l'URL complète pointant vers l'URL dans l'application Oracle CRM On Demand. Si la valeur de ce champ change et que l'extension côté client est déployée, vous devez mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisées ou les onglets Web globaux qui font référence à cette extension côté client afin d'utiliser la nouvelle URL. La valeur de ce champ change uniquement si le champ Nom de l'URL est mise à jour.

7 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Vous pouvez charger une extension côté client, mais celle-ci n'est pas active tant qu'elle n'a pas été configurée dans un onglet Web personnalisé, une applet Web personnalisée ou un onglet Web global.

A la suite du chargement d'une extension côté client, Oracle CRM On Demand génère les champs URL relative et URL complète. Utilisez ces valeurs pour associer un onglet Web personnalisé, une applet Web personnalisée ou une applet Web globale à l'extension côté client. Configurez ces emplacements de la même manière que les autres extensions hébergées sur vos serveurs.

### ***Pour modifier une extension côté client existante***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur Extensions côté client.
- 4 Dans la page de liste Extensions côté client, recherchez l'extension côté client que vous souhaitez modifier.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez dans le champ Nom. Cette opération ouvre la page de détails Extension côté client, dans laquelle vous pouvez modifier l'extension.
  - Cliquez sur Modifier.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Si vous avez remplacé le fichier de l'extension côté client, procédez comme suit :

- a** Déconnectez-vous de Oracle CRM On Demand.
- b** Videz le cache de votre navigateur.
- c** Connectez-vous de nouveau pour charger la nouvelle extension côté client, de sorte à la charger dans la page au déploiement. En effet, si vous ne vous déconnectez pas d'Oracle CRM On Demand pour vous connecter de nouveau, la nouvelle extension côté client est chargée 30 jours après le premier chargement.

## Instructions de modification d'une extension côté client

Tenez compte des points suivants :

- **Maintenez au minimum le nombre de références à des extensions côté client dans une page pour éviter de réduire les performances.**
- **Limitez autant que possible la taille de vos extensions côté client.** Par exemple, évitez d'utiliser des images ou des fichiers SWF de grande taille. Lorsque l'image que vous chargez dans le cadre de l'extension côté client est de petite taille, la page se charge plus rapidement qu'avec un fichier plus volumineux.
- **Maintenez toutes les extensions côté client dans un nombre de fichiers aussi réduit que possible pour éviter de réduire les performances.**
- **Autorisez votre navigateur à mettre en cache les extensions côté client.** Si vous autorisez le navigateur à mettre en cache les extensions, il n'est alors plus nécessaire de charger le contenu à partir des serveurs Oracle CRM On Demand à chaque fois qu'un utilisateur charge la page. En revanche, si l'extension côté client est modifiée, vous devez vider votre cache pour permettre à Oracle CRM On Demand de charger la page contenant l'extension. Par défaut, les extensions côté client sont mises en cache pendant 30 jours.
- **Maintenez au minimum le nombre d'extensions côté client et de ressources pour améliorer les performances de la barre d'actions.** Lorsque vous configurez une extension côté client contenue dans une applet dans la barre d'actions, cette dernière est chargée à chaque rafraîchissement de la page.
- **Suivez toutes les instructions relatives aux services Web lorsque vous utilisez des extensions côté client pour appeler des services Web.** Pour plus d'informations, voir le Oracle Web Services On Demand Guide.

## Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société

En fonction de leurs besoins, les employés de votre société souhaiteront voir des informations différentes sur leur page d'accueil. Vous avez la possibilité de personnaliser la présentation de Ma page d'accueil en remplaçant le contenu par défaut par du contenu plus adapté aux rôles des employés. Par exemple, vous pouvez configurer la page d'accueil d'un représentant du service clientèle pour qu'elle affiche les nouvelles demandes d'assistance à la place de la section standard sur les leads récemment créés, et un rapport personnalisé sur les demandes d'assistance au lieu du rapport standard sur la qualité du pipeline.

Une fois la page Ma page d'accueil personnalisée, vous devez affecter la présentation à un rôle d'utilisateur. Tous les utilisateurs qui disposent de ce rôle verront leur page Ma page d'accueil personnalisée selon votre configuration.

**Avant de commencer.** Puisque vous devez sélectionner un rôle auquel s'applique cette personnalisation, définissez tous vos rôles avant de suivre la procédure ci-dessous. Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application et le privilège d'administration des pages d'accueil.

### ***Pour personnaliser Ma page d'accueil pour votre société***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur le lien Ma page d'accueil - Présentation.
- 4 Dans la liste Présentation de la page d'accueil, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.
  - Pour modifier une présentation personnalisée existante, cliquez sur Modifier ou Copier.

L'assistant de présentation de page d'accueil apparaît pour vous guider tout au long du processus.
- 5 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la présentation et une description, le cas échéant.
- 6 A l'étape 2, Présentation de la page d'accueil :
  - Déplacez les sections de la liste de toutes les sections vers celle des sections disponibles.  
 La liste des sections disponibles inclut les sections qui peuvent être ajoutées à une page d'accueil ; c'est-à-dire y compris les rapports personnalisés qui peuvent être inclus dans les pages d'accueil. Si vous ne voulez pas qu'un utilisateur ajoute une section à une page d'accueil, laissez la section dans la liste Toutes les sections.
  - Faites passer les sections de la liste Gauche dans la liste Droite et réorganisez les informations dans les deux listes, le cas échéant.  
 Laissez les sections à double largeur dans la liste de gauche. Elles rempliront automatiquement toute la largeur de la page d'accueil lors de l'affichage.
- 7 Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE :** Après avoir ajouté une page d'accueil personnalisée à l'application, vous devez la mettre à la disposition du rôle d'utilisateur pour que les utilisateurs puissent la consulter. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section [Ajout de rôles](#) (page 238).

## Création de nouveaux thèmes

Le thème détermine l'apparence d'Oracle CRM On Demand. Plusieurs thèmes prédéfinis sont disponibles lors de la première configuration d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société, le thème par défaut étant *Oracle*. Vous pouvez spécifier quels rôles ont le droit de créer et de gérer les thèmes dans l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238). Pour plus d'informations sur la définition de thèmes au niveau de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).

Vous pouvez choisir un thème au niveau de la société, du rôle ou de l'utilisateur. Le thème défini au niveau de l'utilisateur prévaut, suivi du thème défini au niveau du rôle. Le thème par défaut défini au niveau de la société s'applique si aucun thème n'a été défini au niveau de l'utilisateur et du rôle.

Si vous mettez à niveau des thèmes de Oracle CRM On Demand version 16 vers une version ultérieure, notez ce qui suit :

- **Pour les nouvelles sociétés.** *Oracle* est le thème par défaut au niveau de la société. Aucun thème n'est sélectionné au niveau du rôle ou de l'utilisateur. Les administrateurs de la société peuvent créer de nouveaux thèmes et les définir comme valeurs par défaut. Ils peuvent également désactiver les thèmes existants afin d'empêcher leur sélection par les utilisateurs.
- **Pour les sociétés existantes.** Le nom des anciens thèmes, le cas échéant, sera remplacé par les chaînes suivantes : *Oracle - Obsolète*, *Contemporain - Obsolète* ou *Classique - Obsolète*. Il est recommandé de changer ces anciens thèmes, de choisir l'un des nouveaux thèmes et de supprimer les anciens des profils utilisateur.
- **Pour les sociétés existantes qui utilisent des logos et des liens.** Une mise à niveau n'a aucun impact sur un thème obsolète, qui reste sélectionné. Cependant, il est recommandé de ne pas utiliser les thèmes anciens (obsolètes), mais de créer de nouveaux thèmes et de les définir comme valeurs par défaut au niveau du rôle ou de la société.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer et modifier des thèmes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les thèmes.

La tâche suivante explique comment créer votre propre thème dans Oracle CRM On Demand.

### *Pour créer un thème dans Oracle CRM On Demand*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Thèmes.
- 4 Sur la page Thèmes, cliquez sur Nouveau.
- 5 Renseignez les champs suivants :
  - **Nom du thème.** Entrez le nom du nouveau thème.
  - **Afficher le lien d'aide par défaut.** Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche le lien d'aide par défaut.
  - **Afficher le lien de formation et de support par défaut.** Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche le lien de formation et de support par défaut.



■ **Description.** Entrez la description du nouveau thème.

6 Cliquez sur Enregistrer.

Oracle CRM On Demand ouvre à droite de l'écran un aperçu dynamique du nouveau thème dans la page Détails du thème. Cet aperçu comporte les pages Accueil, Détails et Liste, auxquelles le nouveau thème est appliqué.

7 Renseignez les champs répertoriés dans le tableau suivant.

AFFICHER

**REMARQUE :** Pour entrer de nouveaux codes de couleur, vous pouvez soit entrer une valeur hexadécimale pour chaque couleur, soit déplacer la souris au-dessus de la valeur de couleur par défaut pour afficher l'icône de la palette de couleurs. Cliquez sur l'icône de la palette de couleurs pour sélectionner la couleur à appliquer à ce champ.

Informations générales	Description
Contexte de l'application	Ce champ se rapporte au contexte d'Oracle CRM On Demand, notamment aux espaces entre les onglets.
Texte de l'application	Ce champ se rapporte à la déclaration juridique qui se trouve au bas de la page de l'application, ainsi qu'aux barres verticales situées entre les liens d'ordre général et les liens des onglets.
Liens de l'application	Ce champ se rapporte aux liens d'ordre général, qui se trouvent en haut et en bas d'Oracle CRM On Demand, par exemple Admin, Ma configuration, Déclaration de confidentialité, Conditions d'utilisation, etc.
Texte de l'alerte	Ce champ se rapporte au texte utilisé pour les champs obligatoires et les tâches en retard.
<b>Onglets</b>	
Style d'onglet	Sélectionnez Arrondi, Empilé ou Droit dans le menu.
Texte de l'onglet actif	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans les onglets actifs.
Contexte de l'onglet actif	Ce champ se rapporte à la couleur de contexte de l'onglet actif.
Texte de l'onglet inactif	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans les onglets inactifs.
Contexte de l'onglet inactif - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte supérieur de l'onglet inactif.
Contexte de l'onglet inactif - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte inférieur de l'onglet inactif.
Passer sur le contexte de l'onglet inactif	Ce champ se rapporte à la couleur qui s'affiche lorsque vous passez la souris sur un onglet inactif. Il se rapporte également à la couleur utilisée dans l'onglet des menus.
<b>Page</b>	

Texte de la page	Ce champ se rapporte à tout le texte figurant sur la page ou la fenêtre instantanée, notamment l'aide intégrée, les étiquettes et les valeurs de champ, les titres de page, les liens inactifs, les en-têtes de section des formulaires, les barres verticales, les puces, etc.
Liens de la page	Ce champ se rapporte à tous les liens figurant dans le contexte de la page, notamment les liens de calendrier, le lien Afficher la liste complète, le lien Gérer les listes, etc.
Contexte de page - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur de la barre de titre figurant au haut de chaque page et fenêtre instantanée, notamment Détails de l'opportunité. Les boutons sont situés sur cette barre. Ce champ contrôle également la barre d'actions, les listes associées, la vue Calendrier et l'onglet Calendrier actif.
Contexte de page - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur de la barre de titre figurant au bas de chaque page et fenêtre instantanée, notamment Détails de l'opportunité. Les boutons sont situés sur cette barre. Ce champ contrôle également la barre d'actions, les listes associées, la vue Calendrier et l'onglet Calendrier actif.
Contexte de page en surbrillance	Ce champ se rapporte à la couleur des éléments en surbrillance sur une page, tels que les champs de modification intégrés, les cellules en surbrillance sur un calendrier, la date actuelle, l'étape active dans les Assistants, le contexte d'affichage des liens de page, etc.
Texte de l'en-tête de page	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour les noms de page, tels que la page d'accueil Opportunités.
Contexte de l'en-tête de page - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour la section supérieure située derrière les noms de page.
Contexte de l'en-tête de page - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur de texte utilisée pour la section inférieure située derrière les noms de page.
Lignes de la page	Ce champ se rapporte aux couleurs des lignes utilisées dans les enregistrements de liste, les sections de formulaires sur les pages détaillées, les étapes des Assistants, etc.
<b>Listes</b>	
Texte de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur de texte sur la barre de filtre et la barre de pied de page des listes.
Contexte de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte sur la barre de filtre et la barre de pied de page des listes, qui contient les liens icônes de navigation dans les listes.
Texte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisée dans les en-têtes de colonne.
Contexte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur du contexte sur les listes associées, les listes complètes, etc.

- 8** (Facultatif) Si vous souhaitez ajouter à votre thème des liens généraux personnalisés, cliquez sur Nouveau dans la section Liens globaux.

La page Modification des liens s'affiche.

- 9** Entrez les informations suivantes :

- **Nom du lien.** Entrez le nom du lien global à ajouter au thème.
- **Type.** Sélectionnez En-tête ou Pied de page dans le menu, en fonction de l'endroit où vous souhaitez placer votre lien global, en haut ou en bas de la page.
- **URL du lien.** Entrez l'URL du lien global.
- **Ordre des liens.** Entrez une valeur pour indiquer l'ordre d'affichage du lien. Par exemple, si vous entrez le numéro un, le lien sera le premier de vos liens globaux.

- 10** (Facultatif) Si vous souhaitez ajouter un logo particulier à votre thème, cliquez sur Ajouter un logo dans la section Logo.

La page Modification du logo s'affiche.

- 11** Cliquez sur Parcourir pour rechercher l'image à utiliser comme logo de l'en-tête de votre thème.

**REMARQUE :** Vous pouvez télécharger des images à utiliser comme logo d'en-tête avec les extensions suivantes : JPEG, JPG, PNG ou GIF. Le logo d'en-tête doit faire approximativement 70 pixels de hauteur et 1 680 pixels de largeur. Vous devez avoir l'autorisation d'utiliser et de télécharger l'image ajoutée à votre thème.

- 12** Entrez les informations suivantes :

- **Nom.** Entrez le nom du logo à ajouter au thème.
- **Type de logo.** Sélectionnez En-tête ou Pied de page dans le menu, en fonction de l'endroit où vous souhaitez insérer le logo, en haut ou en bas de la page. Si vous sélectionnez En-tête, le logo d'en-tête reste en arrière-plan, derrière les liens et les onglets. Si vous sélectionnez Pied de page, le logo de pied de page est placé au niveau des liens situés en bas de l'application. Le logo de pied de page doit faire 200 pixels de largeur maximum.

- 13** Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Vous devez vous connecter à Oracle CRM On Demand, puis vous déconnecter pour afficher l'aperçu du nouveau logo ajouté au thème.

## Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil

Vous pouvez spécifier les rapports personnalisés qui peuvent être ajoutés à une présentation de Ma page d'accueil personnalisée. Ces rapports personnalisés s'affichent alors dans la liste Sections disponibles à l'étape 2 de l'Assistant de présentation de page d'accueil. Pour plus d'informations sur la personnalisation de Ma page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société](#) (page 142).

**Avant de commencer.** Pour que vous puissiez effectuer la procédure suivante, les rapports personnalisés que vous souhaitez activer dans Ma page d'accueil doivent être enregistrés. Votre rôle doit inclure le privilège Personnaliser l'application et le privilège d'administration des pages d'accueil.

### ***Pour spécifier un rapport personnalisé dans la page d'accueil***

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur le lien Rapports personnalisés de ma page d'accueil.
- 4** Dans la liste Rapports personnalisés de ma page d'accueil, cliquez sur Nouveau rapport de page d'accueil.
- 5** Dans le champ Nom, entrez le nom du rapport personnalisé.
- 6** Dans les champs Hauteur et Largeur, sélectionnez Simple ou Double.  
Si vous voulez que le rapport occupe la totalité de la page d'accueil de gauche à droite, affectez la valeur Double au paramètre de largeur. Si vous affectez la valeur Double au paramètre de hauteur, la hauteur du rapport fera le double de celle des autres sections de la page d'accueil.
- 7** Le cas échéant, cochez la case Exécuter le rapport immédiatement.  
Si vous cochez cette case, le rapport s'exécutera automatiquement et les utilisateurs n'auront pas à cliquer sur un lien pour mettre à jour le rapport.
- 8** Dans le champ Chemin du rapport, entrez le chemin du rapport.  
Vous pouvez coller le chemin du rapport à partir de la fenêtre Ouvrir une analyse. Pour copier le chemin du rapport :
  - a** Cliquez sur le bouton Ouvrir une analyse sur la page Démarrage des réponses.
  - b** Sélectionnez un rapport.
  - c** Copiez la valeur dans le champ Détail.  
Par exemple :  
Dossier partagé : Analyse prédéfinie/Analyse de l'historique des phases de vente : Rapport sur les ventes du mois dernier
- 9** Cliquez sur Enregistrer.

## **Changement de nom des types d'enregistrements**

Vous souhaitez peut-être renommer les types d'enregistrements afin d'utiliser la terminologie employée dans votre société. Les noms par défaut des types d'enregistrements de l'application ne correspondent peut-

être pas à ceux utilisés par votre entreprise. Dans ce cas, vous pouvez les renommer conformément à vos besoins.

Lorsque vous renommez un type d'enregistrement, le nouveau nom apparaît dans la plupart des éléments de l'application, notamment :

- Onglets et boutons
- Listes déroulantes
- Listes filtrées prédéfinies, telles que la liste Tous les comptes de la page Comptes – Page d'accueil.
- Barres de titre, notamment sur les pages de détails et de listes des enregistrements
- La section Créer de la barre d'actions
- Nom des sections de page
- Notification électronique de l'affectation d'enregistrements
- Nom des sections de page personnalisées

Par exemple, vous pouvez renommer le champ Compte par Société. L'onglet Compte devient Société et les autres titres de section changent en conséquence.

Cependant, le nouveau nom n'apparaît pas partout. Si vous modifiez des noms, avertissez les utilisateurs que les nouveaux n'apparaîtront pas dans les éléments suivants :

- Nom des listes filtrées personnalisées
- Nom des champs personnalisés
- Rapports et analyses
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Pages d'aide

**REMARQUE :** Tous les noms affichés ne doivent pas dépasser 50 caractères.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### ***Pour renommer un type d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Dans la page Renommer les types d'enregistrement, saisissez les nouveaux noms dans la ligne appropriée. Vous devez indiquer les trois variantes à utiliser par l'application dans les différentes zones de l'interface : Nom d'affichage/singulier, Nom d'affichage/pluriel et Nom d'affichage/court.

**REMARQUE :** Le nom d'affichage court apparaît dans les onglets et ne doit pas compter plus de 15 caractères.

- 5** (Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez que ce nom mis à jour s'affiche dans les autres langues activées, cochez la case A traduire. Dans les autres langues (ou lorsque vous choisissez une autre langue dans la liste déroulante Langue de traduction sur cette page), le nouveau nom apparaît en bleu et entre crochets tant que vous n'avez pas saisi manuellement les versions traduites. Cela permet d'effectuer un suivi des termes à traduire. Si vous ne cochez pas A traduire, les anciens noms d'affichage traduits subsistent et ne sont pas affectés par la modification que vous venez d'apporter.

- 6** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom :
- a** Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir les traductions.
  - b** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage approprié et cliquez sur Enregistrer.
  - c** Cliquez sur le lien pour retourner à la page que vous venez de mettre à jour et sélectionnez à nouveau la langue, le cas échéant.
- Le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.

## Modification de l'icône d'un type d'enregistrement

Vous pouvez modifier l'icône associée à un type d'enregistrement qui s'affiche sur les onglets et dans la section Créer de la barre d'actions.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### *Pour modifier l'icône d'un type d'enregistrement :*

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4** Dans la page Renommer les types d'enregistrement, cliquez sur l'icône Recherche dans le champ Icône du type d'enregistrement.
- 5** Sélectionnez une icône dans la fenêtre.
- 6** Cliquez sur Enregistrer.

## Ajout de types d'enregistrement

Vous pouvez ajouter des types d'enregistrement personnalisé pour votre société. Par exemple, vous pouvez afficher un onglet Ordre pour les employés à utiliser. Pour ajouter un nouveau type d'enregistrement, vous devez renommer et configurer l'un des types d'enregistrement d'objet dans Oracle CRM On Demand.

Le Support clientèle doit activer les types d'enregistrement d'objet personnalisé disponibles pour votre société. Pour plus d'informations sur la configuration de types d'enregistrement d'objet personnalisé pour votre société, contactez le Support clientèle.

Pour ajouter un type d'enregistrement à l'application, suivez la procédure ci-après :

- 1 Renommez l'un des types d'enregistrement d'objet personnalisé de façon à répondre à vos besoins.
- 2 Configurez les champs pour ce type d'enregistrement. Définissez les champs à afficher dans la page de détails du nouveau type d'enregistrement. Un jeu de champs s'ajoute automatiquement à la page Configuration des champs. Vous pouvez renommer et utiliser ces champs et créer des champs personnalisés selon vos besoins.
- 3 Créez des présentations de pages pour le type d'enregistrement personnalisé, le cas échéant.
- 4 Octroyez l'accès aux nouvelles présentations et aux sections d'informations connexes aux rôles d'utilisateur appropriés.

Chaque nouveau type d'enregistrement ajouté apparaît dans les zones suivantes :

- La section de création de la barre d'actions
- La section de recherche de la barre d'actions
- Page d'accueil de l'enregistrement avec un onglet (une icône par défaut apparaît dans l'onglet avec le nom correspondant)

Par défaut, la page d'accueil du nouvel enregistrement contient deux sections : la section de listes des enregistrements et la section des enregistrements récemment consultés. Vous devez définir, entre autres, des champs et des mises en page (pages de détails et de modification) pour chaque type d'enregistrement ajouté.

Les nouveaux types d'enregistrement fonctionnent de la même manière que les types fournis par défaut. Vous pouvez définir des champs, des mises en page et des pages de listes pour ces types d'enregistrement. Chaque type comporte en outre un jeu de champs par défaut, dont trois pour la recherche (le champ Nom et deux champs de recherche rapide) et huit pour le filtrage ou le tri.

Vous ne pouvez cependant pas utiliser de nouveaux types d'enregistrement dans :

- Assignment Manager ;
- les prévisions ;
- pistes d'audit
- l'affectation de groupes par défaut (ils ne peuvent pas être partagés via les groupes).

En outre, les nouveaux types d'enregistrement possèdent les restrictions suivantes :

- Ils ne peuvent pas contenir les groupes d'adresses spécifiques aux pays.
- Par défaut, seul le champ Nom est requis dans les nouveaux types d'enregistrement.

- Aucune vérification des doublons n'est effectuée sur les nouveaux types d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de services Web avec de nouveaux types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas](#) (page 615).

**Avant de commencer.** Prenez en compte les points suivants :

- Les types d'enregistrement d'objet personnalisé doivent être configurés pour votre société par le Support clientèle. Pour plus d'informations, contactez le Support clientèle.
- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application ainsi que le privilège Personnaliser l'application approprié pour l'objet personnalisé utilisé pour votre nouveau type d'enregistrement. Il existe des privilèges individuels pour les types d'enregistrement Objet personnalisé 01, 02 et 03, par exemple, le privilège Personnaliser l'application - Gérer l'objet personnalisé 01. Pour les autres types d'enregistrement personnalisé, chaque privilège s'applique à un groupe d'objets personnalisés, par exemple, le privilège Personnaliser l'application - Gérer les objets personnalisés 04-10.

### ***Pour ajouter un type d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Dans la ligne relative au type d'enregistrement d'objet personnalisé utilisé, renseignez les données correspondantes, par exemple, indiquez Ordre.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 148). Une fois renommé, le type d'enregistrement apparaît sous son nouveau nom dans les sections Configuration de type d'enregistrement de la page Personnalisation d'application, à la place du lien relatif au type d'enregistrement d'objet personnalisé.

- 5 Cliquez sur Enregistrer.
- 6 Dans la section Configuration de type d'enregistrement de la page Personnalisation d'application, cliquez sur le lien du nouveau type d'enregistrement.
- 7 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs.
- 8 Dans la page Configuration des champs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- (Recommandé) Cliquez sur Renommer les champs et redéfinissez l'étiquette du champ Nom.

Le champ Nom est le champ affiché par le système pour ce type d'enregistrement. Il apparaît dans les éléments supprimés, la section des éléments récemment visualisés de la barre d'actions et les fenêtres de recherche.

Dans l'application, chaque type d'enregistrement possède un champ intitulé Nom, précédé du type d'enregistrement (Nom du compte, Nom de l'opportunité, etc.). Par conséquent, si vous ajoutez un onglet Commande, vous pouvez redéfinir l'étiquette du champ Nom en Nom de la commande.



- Cliquez Nouveau champ et ajoutez un champ personnalisé.

Les restrictions applicables aux types d'enregistrement par défaut s'appliquent également à ces types d'enregistrement.

- Cliquez sur Renommer les champs et spécifiez les champs de recherche pour ce type d'enregistrement. Indiquez le nom des champs requis dans les lignes Recherche rapide 1 et Recherche rapide 2. Si votre société utilise la recherche ciblée, ces champs s'affichent dans la section Rechercher de la barre d'actions.

Par exemple, si vous ajoutez un onglet Commande, vous souhaitez peut-être désigner un champ N° de la commande comme l'un de ces champs de recherche rapide. Lorsqu'un employé sélectionne Commande dans la section Rechercher, le N° de la commande apparaît comme un champ de recherche.

- Cliquez sur Renommer les champs et spécifiez les champs à afficher comme titres de colonne dans les listes. Indiquez le nom des champs requis dans les lignes Indexé. Cela permet de déterminer les champs qui peuvent être utilisés pour trier et filtrer des enregistrements.

## 9 Configurez des pages de modification et de détails pour le nouveau type d'enregistrement.

Vous pouvez ajouter des champs aux pages de modification de l'enregistrement, regrouper les champs en sections distinctes et renommer ces sections.

Pour créer des relations avec d'autres types d'enregistrement, ajoutez des champs (Compte, Interlocuteur, Opportunité, etc.) aux mises en page. Une icône de recherche est créée en regard du champ, où les utilisateurs peuvent lier des enregistrements existants à ce nouveau type d'enregistrement.

Vous pouvez ajouter des sections d'informations connexes aux pages Détails.

Lorsque vous ajoutez Equipe comme section d'informations connexes, les utilisateurs peuvent partager cet enregistrement avec les membres de l'équipe (enregistrement par enregistrement).

**REMARQUE :** La section relative aux informations sur l'équipe est prise en charge par les types d'enregistrement Objets personnalisés 01, 02 et 03. Elle n'est en revanche pas prise en charge par les autres types d'enregistrement d'objet personnalisé.

Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

## 10 (Facultatif) Ajoutez le nouveau type d'enregistrement comme champ dans les pages de modification d'autres enregistrements ou comme section d'informations connexes dans les autres pages Détails de l'enregistrement.

## 11 Ajoutez la mise en page aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section [Ajout de rôles](#) (page 238).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés](#) (page 158)

## A propos des champs, des listes de sélection et des métriques

L'application ne vous permet pas de modifier le nom des champs ou les valeurs de liste de sélection utilisés pour les prévisions et les rapports. Cependant, certaines listes prédéfinies, telles que les listes des pages d'accueil, sélectionnent des enregistrements à inclure en fonction des valeurs de liste de sélection.

L'application utilise le code sous-jacent indépendant de la langue pour déterminer les enregistrements à inclure dans les listes standard. Vous pouvez dès lors renommer les valeurs de liste de sélection et les champs sans affecter ces listes.

**REMARQUE :** Dans Oracle CRM On Demand (l'application standard), la priorité des tâches est indiquée dans les listes de tâches à l'aide de flèches. Une flèche vers le haut indique 1-Priorité élevée, l'absence de flèche indique 2-Priorité moyenne, tandis qu'une flèche vers le bas indique 3-Priorité faible.

Si vous modifiez les valeurs de liste de sélection par défaut du champ Priorité dans l'enregistrement Activité, les flèches risquent de ne plus apparaître dans le champ Priorité des listes de tâches.

## A propos des configurations de pièces jointes

En fonction du type d'un enregistrement, vous pouvez y joindre des fichiers des différentes manières suivantes :

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

## A propos de la configuration de l'élément associé Pièces jointes

Dans les types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes, vous pouvez configurer des mises en page et des rôles d'utilisateur permettant aux utilisateurs de lier plusieurs pièces jointes à un enregistrement parent. Chaque pièce jointe peut contenir un fichier ou une URL. Pour autoriser les utilisateurs à joindre des fichiers et des URL de cette manière, les présentations de page et les rôles d'utilisateur doivent être configurés comme suit :

- La section d'informations associées Pièces jointes doit être disponible dans la mise en page du type d'enregistrement parent.
- Le rôle d'utilisateur doit bénéficier des autorisations nécessaires sur le type d'enregistrement Pièces jointes.
- Les profils d'accès du rôle d'utilisateur doivent bénéficier de l'accès approprié au type d'enregistrement associé Pièces jointes dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 122). Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôle des accès](#) (voir "[Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès](#)" page 159).

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

- Compte

- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objets personnalisés 01, 02 et 03
- Concessionnaire
- Budget
- Demande de budget
- Foyer
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Adhésion au programme
- Demande d'assistance
- Solution

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

**REMARQUE :** Lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement parent comportant des pièces jointes liées à l'aide de l'élément associé préconfiguré Pièces jointes, celles-ci sont également supprimées.

Les administrateurs de société peuvent afficher des informations détaillées sur les pièces jointes par l'intermédiaire de l'élément associé préconfiguré Pièces jointes. Pour plus d'informations, voir [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 649).

## A propos de la configuration des champs de pièce jointe

Les champs de pièce jointe permettent aux utilisateurs de joindre un fichier unique à un enregistrement. Les champs de pièce jointe sont pris en charge dans les types d'enregistrement suivants :

- Objets personnalisés 01, 02, 03, 04 et supérieurs
- Rapport d'audit du stock
- Transaction d'échantillon
- 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, les enregistrements liés et les fichiers joints ne sont pas supprimés en même temps que l'enregistrement parent de la base de données Oracle CRM On Demand. Par exemple, lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement Demande BDM, aucun enregistrement Demande BDM - Pièce jointe lié et aucun des fichiers joints à ces enregistrements n'est supprimé de la base de données.

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

Dans certains de ces types d'enregistrement, les champs de pièce jointe figurent dans la mise en page standard d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez faire apparaître les champs de pièce jointe dans la mise en

page des détails de tous les types d'enregistrement indiqués, selon vos besoins. Les trois champs de pièce jointe sont les suivants :

- **Pièce jointe.** Ce champ présente initialement une icône trombone dans la page Modification de l'enregistrement. Une fois qu'un fichier y a été téléchargé, le champ présente le nom et la taille du fichier joint dans la page de détails de l'enregistrement. Dans la page 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 autoriser les utilisateurs à joindre un fichier à un enregistrement, vous devez rendre visible ce champ dans la mise en page. Le champ Pièce jointe ne peut pas servir de champ de recherche, car le nom et la taille du fichier sont des valeurs calculées.
- **Pièce jointe : Nom de fichier.** Champ en lecture seule, dans lequel le nom du fichier chargé par l'utilisateur apparaît automatiquement. Le champ Pièce jointe : Nom de fichier peut servir de champ de recherche. Il n'est pas obligatoire de le faire apparaître.
- **Pièce jointe : Taille (en octets).** Ce champ affiche la taille de la pièce jointe. Il n'est pas obligatoire de le faire apparaître.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 122).

## A propos de la configuration des objets personnalisés et des champs de pièce jointe

Vous pouvez configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé de différentes manières répondant aux besoins commerciaux de votre société :

- Vous pouvez configurer un type d'enregistrement Objet personnalisé comme type d'enregistrement associé d'un autre type d'enregistrement. (Les types d'enregistrement Objet personnalisé sont pris en charge en tant qu'enregistrements associés dans la plupart des principaux types d'enregistrement d'Oracle CRM On Demand.)

Avec ce type de configuration, une relation de 1 à n est établie entre l'enregistrement parent et le type d'enregistrement lié. Lorsque les champs de pièce jointe sont rendus visibles dans le type d'enregistrement lié, cette configuration permet aux utilisateurs de lier plusieurs pièces jointes à l'enregistrement parent (une sur chaque enregistrement enfant).

Par exemple, vous pouvez rendre visibles les champs de pièce jointe de la page de détails d'Objet personnalisé 04, puis renommer Objet personnalisé 04 pour le libeller *Pièce jointe Objectif*. Vous pouvez ensuite rendre disponible le nouveau type d'enregistrement Pièce jointe Objectif dans une section d'informations associées du type d'enregistrement Objectif.

- Vous pouvez configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé dans des relations de n à n avec d'autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [A propos des relations de n à n pour les objets personnalisés](#) (voir "[A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés](#)" page 158).
- Vous pouvez configurer un type d'enregistrement Objet personnalisé au titre de type d'enregistrement Pièce jointe, puis le mettre à disposition en tant que type d'enregistrement de niveau supérieur, avec ses propres onglets, page d'accueil, listes, etc.

Cette configuration peut être utilisée pour octroyer aux utilisateur un accès à une littérature présentant un intérêt pour un grand nombre d'utilisateurs et pour leur permettre de rechercher les pièces jointes qui ont été téléchargées dans les enregistrements de type pièce jointe personnalisés.

Comme avec tout autre type d'enregistrement, assurez-vous que les rôles d'utilisateur et les profils d'accès des utilisateurs bénéficient des niveaux d'accès appropriés pour utiliser les types d'enregistrement dans lesquels les champs de pièce jointe sont pris en charge. Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôle des accès](#) (voir "[Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès](#)" page 159).

**REMARQUE :** Si un type d'enregistrement Objet personnalisé est configuré comme enregistrement associé dans un autre type d'enregistrement, les enregistrements Objet personnalisés liés et les fichiers joints ne sont alors pas supprimés en même temps que l'enregistrement parent de la base de données Oracle CRM On Demand. Dans l'exemple fourni précédemment, dans lequel le type d'enregistrement personnalisé *Pièce jointe Objectif* est lié au type d'enregistrement Objectif, si un utilisateur supprime l'enregistrement Objectif parent, les enregistrements Pièce jointe Objectif liés et les fichiers qui leurs sont joints ne sont pas supprimés de la base de données.

## A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés

Par défaut, toutes les relations entre les objets personnalisés 01, 02 et 03 et les autres types d'enregistrement sont de type n à n. Toutefois, pour tous les types d'enregistrement d'objet personnalisé (par exemple Objet personnalisé 04), les relations entre le type d'enregistrement d'objet personnalisé et tout autre type d'enregistrement (y compris d'autres types d'enregistrement d'objet personnalisé) est de type n à n par défaut.

Vous pouvez créer des relations n à n pour les types d'enregistrement d'objet personnalisé à l'aide d'un autre type d'enregistrement d'objet personnalisé en tant que tableau d'intersection.

### Exemple de création d'une relation n à n.

Votre société est propriétaire de plusieurs centres de conférence, gère ces centres et met des structures d'organisation de conférence à disposition d'autres sociétés, clients publics, etc. Vous voulez utiliser un type d'enregistrement d'objet personnalisé pour effectuer le suivi des informations sur les événements et un autre type d'enregistrement d'objet personnalisé pour effectuer le suivi des informations sur les salles qui sont utilisées pour chaque événement. Chaque salle est utilisée pour de nombreux événements et chaque événement peut utiliser plusieurs salles. Par conséquent, vous avez besoin d'une relation n à n entre les types d'enregistrement.

Pour créer ce type de relation, vous pouvez utiliser un troisième type d'enregistrement d'objet personnalisé en tant que tableau d'intersection pour effectuer le suivi des informations sur chaque réservation de salle ou séance. Vous pouvez ensuite créer une relation 1 à n entre les salles et les séances et une relation 1 à n entre les événements et les séances, ce qui aboutit à une relation n à n entre les salles et les événements.

La procédure suivante explique comment configurer les types d'enregistrement et leurs relations pour cet exemple. Les objets personnalisés 04, 05 et 06 sont utilisés pour les nouveaux types d'enregistrement.

#### **Pour configurer une relation n à n**

- 1 Si les types d'enregistrement d'objet personnalisé que vous souhaitez utiliser ne sont pas configurés pour votre société, contactez le Support clientèle pour les configurer.

- 2** Lorsque le Support clientèle a configuré les objets personnalisés, renommez les types d'enregistrement Objet personnalisé 04, 05 et 06 respectivement en Salle, Événement et Séance.

Pour plus d'informations sur le changement des noms des types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 148).

- 3** Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, définissez le niveau d'accès requis à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, de l'Assistant de gestion des rôles (vous définissez le niveau requis d'accès en fonction des responsabilités de l'utilisateur).

Pour plus d'informations sur la configuration des rôles de l'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

- 4** Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, configurez le profil d'accès pour ces nouveaux types d'enregistrement.

Vous devez au minimum configurer les paramètres suivants :

- Dans le nouveau type d'enregistrement Salle, accordez un droit d'affichage à la nouvelle section d'informations connexes à la séance.
- Dans le nouveau type d'enregistrement Événement, accordez un droit d'affichage à la nouvelle section d'informations connexes à la séance.

Pour plus d'informations sur la définition des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228).

- 5** Créez des présentations pour les nouveaux types d'enregistrement :

- Dans la présentation de la page de détails du nouveau type d'enregistrement Salle, incluez le nouveau type d'enregistrement Séance comme section d'informations connexes.
- Dans la présentation de la page de détails du nouveau type d'enregistrement Événement, incluez le nouveau type d'enregistrement Séance comme section d'informations connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration des présentations de page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

- 6** Pour chaque rôle d'utilisateur qui nécessite un accès aux nouveaux types d'enregistrement, affectez les présentations que vous avez créées à l'étape 6 de l'Assistant de gestion des rôles.

Pour plus d'informations sur la configuration des rôles de l'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

**REMARQUE :** Outre les modifications de configuration décrites dans la procédure précédente, vous pouvez personnaliser les nouveaux types d'enregistrement de la même façon que les autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des types d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 72).

## Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès

Cette rubrique fournit des informations sur la gestion des utilisateurs et le contrôle d'accès.

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Vérifiez que vous disposez des droits appropriés dans votre rôle d'utilisateur :
  - Pour configurer des utilisateurs, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès ou Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.  
**REMARQUE :** Les utilisateurs qui disposent du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire ne peuvent définir des utilisateurs que dans leur propre organisation partenaire.
  - Pour configurer des groupes, des profils et des rôles dans votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
  - Pour configurer des livres, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les livres.
  - Pour définir des territoires dans votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les territoires.
- Comparez le nombre de licences au nombre d'utilisateurs qui doivent être actifs. Seuls les utilisateurs actifs peuvent accéder à Oracle CRM On Demand. Le nombre total d'utilisateurs actifs ne peut pas être supérieur au nombre de licences de votre société. Pour plus d'informations sur la vérification du statut des licences, reportez-vous à la rubrique [Vérification des statuts de licence et des utilisateurs actifs](#) (voir "[Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#)" page 30).
- Consultez les informations générales sur les rôles et les profils d'accès. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :
  - [Gestion des rôles](#) (page 232)
  - [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
  - [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
  - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 206)
  - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 207)
  - [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- Déterminez les profils que vous souhaitez utiliser pour gérer l'accès des livres, des rôles et des équipes aux données.
- Déterminez le rôle à affecter à chaque utilisateur et le responsable auquel chaque utilisateur doit rendre compte. Si votre organisation requiert des rôles supplémentaires pour plusieurs secteurs d'activité, créez-les.

La configuration cumulée de tous les utilisateurs de votre entreprise définit la hiérarchie des rapports et les quotas de vente de celle-ci.

Individuellement, vous devez spécifier un rôle pour chaque utilisateur de votre société. Le rôle d'un utilisateur et le profil d'accès associé déterminent son accès aux onglets, fonctionnalités et enregistrements. Ils déterminent également les présentations que l'employé voit lorsqu'il utilise l'application.

Cliquez sur une rubrique pour consulter la procédure de gestion des utilisateurs, des profils d'accès, des rôles, des livres personnalisés et des groupes :

- [Définition des utilisateurs](#) (page 163)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 177)



- [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 178)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 178)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 179)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 180)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 180)
- [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\)](#) (page 182)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 185)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 186)
- [Procédure de définition d'administrateurs partenaires \(Administrateur\)](#) (page 187)
- [Définition des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 188)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 191)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 191)
- [Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 192)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 270)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 272)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 275)
- [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 276)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 277)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 279)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 283)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 283)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 284)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 287)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 288)
- [Définition des groupes](#) (page 296)
- [Définition des territoires](#) (page 298)

**CONSEIL :** Configurez un utilisateur test pour chaque rôle. Ensuite, activez les utilisateurs test pour vérifier que les configurations sont correctes avant d'activer d'autres utilisateurs. N'activez pas d'autres utilisateurs tant que vous n'avez pas terminé toutes les tâches de configuration, y compris les droits d'accès, les présentations de rôles, la hiérarchie de rapports et de partage des données, les workflows et autres personnalisations des processus métier. N'oubliez pas de désactiver les utilisateurs test une fois le test terminé.

## Gestion des utilisateurs

Un utilisateur est une entité de Oracle CRM On Demand dotée ou non de la capacité d'interagir avec Oracle CRM On Demand. Par exemple, il peut s'agir d'un employé de la société, d'un partenaire ou d'une application externe. Les utilisateurs peuvent être actifs ou inactifs. Les utilisateurs actifs peuvent interagir avec Oracle CRM On Demand, au contraire des utilisateurs inactifs. Pour interagir avec Oracle CRM On Demand, un utilisateur actif doit être authentifié conformément à la stratégie de gestion des mots de passe définie pour votre société. Pour plus d'informations sur cette stratégie, reportez-vous à la rubrique [A propos de la stratégie de gestion des mots de passe](#) (voir "[A propos des règles de connexion et de mot de passe](#)" page 31).

Un rôle est affecté à chaque utilisateur. Le même rôle peut être affecté à plusieurs utilisateurs. Dans Oracle CRM On Demand, un rôle est similaire à une fonction professionnelle occupée par un utilisateur au sein d'une entreprise, par exemple une fonction de cadre des ventes ou de responsable des services. Dans votre entreprise, votre fonction professionnelle vous donne certains privilèges et autorisations qui lui sont propres. De la même manière, dans le contexte d'Oracle CRM On Demand, un rôle définit les éléments suivants :

- les fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand qu'un utilisateur a le droit d'utiliser ;
- l'ensemble des autorisations accordées à l'utilisateur pour travailler avec des informations protégées ;
- les paramètres de l'interface utilisateur qui affichent des informations.

Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique [Gestion des rôles](#) (page 232). Pour gérer les utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition des utilisateurs](#) (page 163)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 177)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 178)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 179)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 180)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 180)
- [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\)](#) (page 182)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 185)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 186)

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des utilisateurs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 175)
- [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 181)
- [Champs utilisateur](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 165)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements
- [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 119)

## Définition des utilisateurs

Lors de la configuration d'un utilisateur, vous devez prêter une attention particulière aux champs suivants, car ils déterminent les éléments auxquels un utilisateur a accès, ce qu'il peut consulter et les opérations qu'il peut effectuer :

- **Champ Statut.** Lorsque vous configurez un utilisateur pour la première fois, vous pouvez l'autoriser à accéder immédiatement à Oracle CRM On Demand en définissant son statut sur Actif et en invitant Oracle CRM On Demand à lui envoyer les informations de connexion nécessaires lorsque vous enregistrez l'enregistrement de l'utilisateur, en sélectionnant l'option appropriée sur cet enregistrement.

En revanche, si vous préférez que l'utilisateur n'ait pas immédiatement accès à Oracle CRM On Demand, configurez l'enregistrement de l'utilisateur, puis définissez le statut de l'utilisateur sur Inactif. Pour octroyer par la suite à l'utilisateur l'accès à Oracle CRM On Demand, définissez-lui le statut Actif, puis utilisez la fonction de réinitialisation du mot de passe pour lui envoyer par e-mail les informations de connexion nécessaires.

- **Champ Responsable ou champ Responsable (Alias).** La structure des rapports détermine les enregistrements auxquels les responsables peuvent avoir accès. Elle détermine également les données incluses dans les calculs des prévisions et des rapports pour les responsables et les exécutifs. La page où vous configurez les utilisateurs peut contenir le champ Responsable ou le champ Responsable (Alias), mais ne doit pas contenir les deux champs à la fois. Pour plus d'informations sur les champs Responsable et Responsable (Alias), voir [A propos des champs Responsable et Responsable \(Alias\) dans les enregistrements utilisateur](#) (page 176).

**CONSEIL :** Entrez d'abord les utilisateurs dont la position dans la hiérarchie des rapports est la plus élevée.

- **Champ Rôle.** Le rôle de l'utilisateur détermine l'accès de ce dernier aux onglets, fonctions, enregistrements et mises en page.

**REMARQUE :** Vous pouvez importer vos enregistrements utilisateur à l'aide de l'assistant d'importation. Pour plus d'informations sur cette option, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399).

## A propos des informations de connexion pour les nouveaux utilisateurs

Pour se connecter à Oracle CRM On Demand, un nouvel utilisateur doit disposer d'une URL pour Oracle CRM On Demand et d'un mot de passe temporaires. Vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur au moment où vous créez son compte ou vous pouvez le faire plus tard, en procédant comme suit :

- Pour envoyer les informations de connexion au moment où vous configurez le compte utilisateur, cochez la case de l'e-mail sur l'enregistrement de l'utilisateur avant de l'enregistrer pour la première fois.

Selon que vous créez l'enregistrement de l'utilisateur à l'aide du bouton Ajout rapide ou du bouton Ajouter un utilisateur, les cases à cocher de l'e-mail sont nommées comme suit :

- Case à cocher E-mail sur la page Ajout rapide
- Case à cocher Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer sur la page Utilisateur - Modification

Pour envoyer immédiatement les informations de connexion à l'utilisateur, vous devez cocher la case avant d'enregistrer l'enregistrement pour la première fois. Elles lui sont envoyées par e-mail, en deux parties :

- Un e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire, ainsi que les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.
- Si vous préférez envoyer ultérieurement les informations de connexion, ne cochez pas la case de l'e-mail lorsque vous créez l'enregistrement de l'utilisateur.

Par la suite, vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur en cliquant sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans l'enregistrement de l'utilisateur. Les informations sont alors envoyées par e-mail à l'utilisateur, en deux parties :

- Un e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire.

Dans ce cas, l'e-mail ne contient pas les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.

## A propos de la suppression d'utilisateurs

Il est impossible de supprimer des utilisateurs. Si un employé quitte votre société, définissez son statut comme Inactif.

**Avant de commencer.** Pour définir des utilisateurs dans votre société, votre rôle doit vous donner le droit de gérer les utilisateurs et les accès.

### *Pour définir un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur Nouvel utilisateur.
  - Pour ajouter plusieurs utilisateurs rapidement, cliquez sur Ajout rapide.

Vous accédez à la page Ajout rapide qui vous permet d'entrer des informations limitées et requises pour chacun des utilisateurs. Par exemple, vous ne pouvez pas spécifier dans cette page la hiérarchie des rapports.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas utiliser la méthode d'ajout rapide si vous avez défini d'autres champs Utilisateur obligatoires en plus de ceux de la page Ajout rapide.

Après avoir entré les informations dans la fenêtre Ajout rapide, cliquez sur Enregistrer. La page Liste d'utilisateurs s'affiche alors.

- Pour modifier les informations concernant un utilisateur, cliquez sur son nom dans la page Utilisateur - Détails, puis cliquez sur le bouton Modifier.

- 5 Dans la page Utilisateur - Modification, entrez les informations voulues. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 165).
- 6 " page 165).
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

**CONSEIL :** Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique Utilisation des listes.

### ***Pour ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, sélectionnez une option dans la liste déroulante.

## **Champs utilisateur**

Lors de la configuration d'un utilisateur, vous devez prêter une attention particulière aux champs suivants :

- Statut
- Responsable ou Responsable (Alias), en fonction du champ présent sur la mise en page de l'utilisateur
- Rôle

Les informations que vous entrez dans ces champs déterminent ce à quoi l'utilisateur a accès, ce qu'il peut voir et faire.

Ce tableau décrit certaines informations de champ pour les utilisateurs. Pour afficher tous les champs répertoriés ici, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Certains champs sont en lecture seule. De plus, les champs qui s'affichent peuvent varier selon le mode d'accès à la page Utilisateur - Détails, c'est-à-dire à partir de la page Liste d'utilisateurs ou en explorant un nom d'utilisateur dans un enregistrement. Ces différences se produisent parce que différentes mises en page sont utilisées pour ces pages de détails. Pour plus d'informations sur les mises en page utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 175).

Champ	Description
<b>Section Informations importantes sur l'utilisateur</b>	
Statut	Le statut indique si l'utilisateur est actif ou inactif. Pour plus d'informations sur la séquence de définition des mots de passe des utilisateurs et

Champ	Description
	<p>d'activation de ces derniers, voir les rubriques <a href="#">Définition des utilisateurs</a> (page 163) et <a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe</a> (page 40).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de supprimer les utilisateurs. Lorsqu'un employé quitte votre société, changez le statut de cet utilisateur et définissez-le sur Inactif.</p>
Responsable	<p>Le responsable pour l'utilisateur. Chaque utilisateur doit rendre compte à un responsable à des fins de rapports et de prévisions.</p> <p><b>REMARQUE :</b> En fonction des mises en page paramétrées pour les utilisateurs de votre société, le champ Responsable (Alias) peut apparaître à la place du champ Responsable. Le champ Responsable (Alias) affiche l'identifiant court du responsable de l'utilisateur.</p>
Organisation du partenaire	<p>Nom de l'organisation du partenaire à laquelle appartient l'utilisateur. Ce champ est renseigné uniquement pour les utilisateurs membres d'une organisation de partenaire.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs qui sont membres d'une organisation partenaire et disposent du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire dans leur rôle peuvent ajouter dans Oracle CRM On Demand d'autres membres de leur organisation partenaire comme utilisateurs. Si votre rôle d'utilisateur vous permet de définir des utilisateurs qui font partie de votre organisation partenaire, ce champ est en lecture seule.</p>
Rôle	<p>Rôle affecté à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Gestion des rôles</a> (page 232).</p>
Groupe principal	<p>Groupe auquel cet utilisateur a été ajouté. Lecture seule.</p>
Livre par défaut pour données analytiques	<p>(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le Sélecteur de Livre des pages d'accueil Rapports et Tableau de bord. Ce paramètre sur l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux données. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le Sélecteur de Livre.</p>

Champ	Description
Livre par défaut	(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le Sélecteur de Livre lorsque l'utilisateur utilise un autre espace que l'onglet Rapports. Ce paramètre sur l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le Sélecteur de Livre.
<b>Section Informations détaillées sur l'utilisateur</b>	
Pseudonyme	<p>Identifiant court de l'utilisateur. Par exemple, le surnom ou le nom par lequel il souhaite se faire appeler.</p> <p>Si vous ajoutez des utilisateurs au moyen de la page Ajout rapide, tous les caractères placés avant le signe @ dans l'adresse e-mail forment le pseudonyme.</p>
ID utilisateur	<p>Identifiant système unique qui permet à un utilisateur de se connecter à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Astérisque (*)</li> <li>■ Barre oblique inversée (\)</li> <li>■ Signe du numéro (#)</li> <li>■ Point d'interrogation (?)</li> <li>■ Barre oblique (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul>
E-mail	<p>Adresse e-mail de l'utilisateur, telle que exemple@bonnequipe.com. Les utilisateurs doivent posséder une adresse e-mail valide pour pouvoir accéder à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le nombre maximum de caractères que l'adresse e-mail peut contenir est de 100.</p>

Champ	Description
ID de connexion utilisateur	Champ en lecture seule. Cette valeur est une combinaison de l'ID de connexion de la société et de l'ID utilisateur. Il s'agit d'un identifiant système unique qui permet à l'utilisateur de se connecter à Oracle CRM On Demand.
<b>Préférences interlocuteur</b>	
Ne jamais appeler	Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas d'appels d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Ne jamais envoyer de courrier	Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas de lettres ni de brochures d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas d'e-mails d'Oracle CRM On Demand Marketing.
Toujours envoyer les alertes critiques	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur reçoit de la part d'Oracle CRM On Demand des e-mails comprenant des informations importantes. Ces messages contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>Seuls les administrateurs de la société peuvent cocher ou décocher cette case pour les utilisateurs. Elle est automatiquement cochée pour les interlocuteurs principaux.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est pas utilisée pour déterminer quels utilisateurs reçoivent les alertes système émises par Oracle CRM On Demand Customer Care, par exemple les rappels de maintenance future planifiée.</p>
<b>Section Informations géographiques de l'utilisateur</b>	



Champ	Description
Langue, Local, Devise, Fuseau horaire	Si vous ne définissez aucune valeur dans ces champs, les valeurs par défaut définies pour la société sont utilisées. Vous pouvez les modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent également remplacer ces paramètres lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.
<b>Informations sur la sécurité de l'utilisateur</b>	
Domaines de rapport	Ce paramètre définit la visibilité des enregistrements de domaines en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Les valeurs autorisées sont Visibilité du responsable et Visibilité de l'équipe. Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, la valeur par défaut définie pour la société est utilisée. Vous pouvez la modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.
Domaines historiques	<p>Ce paramètre définit la visibilité des enregistrements de domaines historiques dans Oracle CRM On Demand Answers. Les valeurs autorisées sont Visibilité du responsable, Visibilité de l'équipe et Visibilité totale. Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, la valeur par défaut définie pour la société est utilisée. Vous pouvez la modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles. Les valeurs suivantes sont autorisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilité du responsable.</b> Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont titulaires.</li> <li>■ <b>Visibilité de l'équipe.</b> Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et les données partagées avec l'utilisateur via les équipes.</li> <li>■ <b>Visibilité totale.</b> Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est titulaire et qu'il partage, ainsi que les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont titulaires et qu'ils partagent.</li> </ul>

Champ	Description
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	Ce paramètre détermine si Oracle CRM On Demand Reports utilise le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle. Ce paramètre détermine si un rôle d'utilisateur spécifique peut accéder à tous les enregistrements d'un objet donné (Compte, Opportunité, Interlocuteur, etc., par exemple) dans Oracle CRM On Demand. Il est défini dans la page Accès aux types d'enregistrement de l'Assistant de gestion des rôles. Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle est activé pour un objet d'un rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut également afficher tous les enregistrements de cet objet dans Oracle CRM On Demand Reports.
ID unique externe	Vous pouvez utiliser ce champ pour stocker un identifiant pour un utilisateur d'un système externe.
ID d'intégration	<p>Vous pouvez saisir une valeur dans ce champ, ou autoriser le champ à prendre une valeur par défaut. Selon la façon dont l'enregistrement utilisateur est créé, le champ ID d'intégration prend une valeur par défaut comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour les enregistrements utilisateur créés via l'interface utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ ID d'intégration figure dans la mise en page et qu'aucune valeur n'est saisie dans ce champ, le champ prend le numéro de ligne temporaire attribué à l'enregistrement utilisateur avant qu'il ne soit enregistré pour la première fois.</li> <li>■ Si le champ ID d'intégration ne figure pas dans la mise en page de l'utilisateur, le champ prend la valeur du champ ID de ligne de l'enregistrement utilisateur.</li> </ul> </li> <li>■ Pour les enregistrements utilisateur créés par un autre canal que l'interface utilisateur, si aucune valeur n'est saisie dans le champ ID d'intégration, le champ prend la valeur du champ ID de ligne de l'enregistrement utilisateur.</li> </ul> <p>Vous pouvez modifier la valeur du champ ID d'intégration.</p>
Identificateur externe pour	Si votre société est configuré pour utiliser un accès avec connexion unique, l'administrateur de votre

Champ	Description
l'accès avec connexion unique	<p>société peut utiliser ce champ lors de la mise en correspondance d'utilisateurs avec un système externe dans Oracle CRM On Demand, plutôt que d'utiliser le champ ID de connexion utilisateur.</p> <p>Quand des utilisateurs affichent leur profil personnel, ce champ est accessible en lecture seule.</p>
Type d'authentification	<p>Détermine comment l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si le type d'authentification au niveau de la société est autre que ID util./MdP ou connex. unique, ce champ est en lecture seule dans l'enregistrement de l'utilisateur. Si le type d'authentification au niveau de la société est ID util./MdP ou connex. unique, les administrateurs de votre société peuvent sélectionner une valeur ou laisser le champ vide dans l'enregistrement de l'utilisateur de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Uniq.ID util./mot de passe.</b> Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur doit se connecter à l'aide de son ID de connexion utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Authentification unique seulement.</b> Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur doit se connecter à l'aide du mécanisme d'accès avec connexion unique de votre société. Lorsque cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à l'aide d'un ID de connexion utilisateur et mot de passe Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>ID util./MdP ou connex. unique.</b> Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur peut se connecter en utilisant soit ses ID utilisateur et mot de passe pour Oracle CRM On Demand, &gt;, soit la méthode d'accès avec connexion unique de votre société.</li> <li>■ <b>Vide.</b> Si ce champ est vide dans le profil de l'utilisateur, le paramètre Type d'authentification défini au niveau de la société s'applique pour cet utilisateur.</li> </ul> <p>Quand des utilisateurs affichent leur profil personnel, ce champ est accessible en lecture seule.</p> <p>Pour plus d'informations sur le paramétrage du</p>

Champ	Description
	type d'authentification défini au niveau de la société, voir la rubrique <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 18).
<b>Section Paramètres de communication</b>	
Afficher le menu contextuel Cliquer pour composer	Cette case est destinée aux utilisateurs pour lesquels l'application Oracle Contact On Demand a été configurée. Oracle Contact On Demand affiche les numéros de téléphone sous forme de liens, sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer dans les pages de liste et de détail. Si vous cochez la case Afficher le menu contextuel Cliquer pour composer pour l'utilisateur et que l'utilisateur clique sur un lien de numéro de téléphone, il reçoit une invite via une fenêtre Cliquer pour composer avant que le système de téléphonie Oracle Contact On Demand passe l'appel.
Afficher la boîte de réception de la page d'accueil Communication pour	Sélectionnez une valeur dans le menu pour définir la période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche les activités de l'utilisateur, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Plus la période est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. L'utilisateur doit se déconnecter et se reconnecter pour que les modifications des paramètres prennent 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 page d'accueil Communication affiche les activités récemment terminées de l'utilisateur, par exemple, Mois dernier, Hier, etc. Plus la période de référence est courte plus le nombre d'activités de communications qui s'affiche est réduit. Si vous sélectionnez Toutes dans le menu, ou laissez le menu vide, la page Communications affiche toutes les activités. L'utilisateur doit se déconnecter et se reconnecter pour que les modifications des paramètres prennent effet.
<b>Section Informations complémentaires</b>	
Nom du thème	Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, le thème par défaut de la société est utilisé. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut en cliquant sur la liste déroulante Nom du thème,

Champ	Description
	<p>puis en sélectionnant le thème de votre choix pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les thèmes n'ont aucun impact sur le comportement d'Oracle CRM On Demand. Si votre rôle d'utilisateur a le privilège approprié, vous pouvez créer de nouveaux thèmes en fonction des besoins de votre société. Pour plus d'informations sur les thèmes, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de nouveaux thèmes</a> (page 144).</p>
Type d'enregistrement de recherche par défaut	Type d'enregistrement qui s'affiche dans la liste de sélection de recherche de la barre d'actions, lorsque l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.
Afficher la page d'accueil à la connexion	<p>Pour que la page d'accueil ne s'affiche à chaque fois que l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand, désélectionnez cette case.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs peuvent aussi désélectionner la case Afficher la page d'accueil à la connexion dans la page d'accueil lors de la connexion.</p>
Limite d'approbation du budget	<p>Ce champ est destiné aux utilisateurs de Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Somme que cet utilisateur peut approuver pour chaque demande de budget, lorsque le paramètre a le statut Réclamation approuvée. Si l'utilisateur tente de dépasser cette limite, un message d'erreur s'affiche et Oracle CRM On Demand bloque l'approbation de demande de budget.</p>
Activer l'animation du centre de message	Détermine si l'affichage des notes dans la messagerie et les pages de détails de l'enregistrement est animé.

Champ	Description
Mode de prévisualisation des enregistrements	<p>Enregistrement en Mode Aperçu relatif à l'utilisateur. En fonction du paramètre défini, la fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque l'utilisateur place le curseur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque celui-ci clique sur une icône d'aperçu s'affichant lorsque le curseur est placé sur un lien vers un enregistrement. La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détail de l'enregistrement. Lorsque l'option Inactif est sélectionnée dans ce champ, la fonctionnalité d'aperçu de l'enregistrement est désactivée pour l'utilisateur.</p> <p>Le paramètre d'aperçu de l'enregistrement peut être défini au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre par défaut de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre d'aperçu de l'enregistrement par défaut relatif à la société est utilisé. Les utilisateurs peuvent modifier ce paramètre lors de la modification de leurs préférences personnelles.</p>
Affichage liens de page	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur voit les liens des sections d'informations connexes sur une page détaillée au bas du navigateur. Grâce à ces liens, l'utilisateur peut passer directement à une section d'informations connexes sans avoir à faire défiler la page.</p> <p>Le paramètre Affichage liens page peut être défini au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre par défaut de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre d'affichage des liens de page par défaut de la société est utilisé. Les utilisateurs peuvent modifier ce paramètre lors de la modification de leurs préférences personnelles.</p>
Format des informations connexes	Détermine si les sections d'informations associées des pages Détails de l'enregistrement sont affichées sous forme de listes ou d'onglets. Si l'option Format des informations connexes n'est pas définie dans un enregistrement d'utilisateur, le paramètre par défaut du rôle d'utilisateur est utilisé ; et si l'option Format des informations connexes du rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de la société est utilisé.
Prise en charge du fuseau horaire utilisateur pour les	Si cette case est présente et cochée sur le profil de l'utilisateur, les dates et heures affichées dans les

Champ	Description
domaines des rapports	<p>rapports en temps réel sont présentées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Si cette case est désélectionnée sur le profil de l'utilisateur, les dates et heures affichées dans les rapports sont présentées en fonction du fuseau horaire de la société.</p> <p>Pour activer ce paramètre pour les utilisateurs, l'administrateur de votre société doit ajouter ce champ à la mise en page Administration utilisateur pour le rôle d'administrateur. Pour permettre aux utilisateurs d'activer ou de désactiver ce paramètre dans leur profil personnel, l'administrateur de la société doit ajouter ce champ à la mise en page Utilisateur titulaire pour les rôles utilisateur appropriés.</p>

**REMARQUE :** Les utilisateurs qui disposent des privilèges appropriés (généralement, l'administrateur de la société) peuvent nommer des délégués pour d'autres utilisateurs. Les utilisateurs peuvent également nommer des délégués pour eux-mêmes. Pour plus d'informations sur la nomination de délégués, voir [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 181), [Ajout d'utilisateurs délégués](#) et [Gestion des utilisateurs délégués \(Administrateur\)](#) (page 182).

## A propos des mises en page Utilisateur

Vous pouvez définir un certain nombre de types de mise en page pour les enregistrements d'utilisateur. Les types de mise en page correspondent à différentes vues des détails de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Les types de mise en page Utilisateur suivants sont accessibles à partir de la page Utilisateur - Personnalisation de l'application :

- **Mise en page Utilisateur .** Ce type de mise en page est utilisé pour les pages de détails des utilisateurs qui s'affichent lorsque vous accédez à un nom d'utilisateur à partir d'un enregistrement, ou à partir de la liste des éléments récemment visualisés ou de la liste des favoris. Tous les utilisateurs de votre société peuvent consulter ces pages de détails. Aucune section d'informations connexes n'est disponible pour les mises en page de ce type, c'est pourquoi il n'y a pas de lien Modifier la présentation sur ces pages de détails utilisateur.
- **Mise en page Administrateur .** Ce type de mise en page est utilisé pour les pages de détails des utilisateurs qui s'affichent depuis la page Liste d'utilisateurs sous Gestion des utilisateurs et Contrôle d'accès.
- **Mise en page Titulaire .** Ce type de mise en page est utilisé pour la page Infos personnelles - Détails dans Ma configuration. Les utilisateurs peuvent ainsi contrôler la mise en page des sections d'informations connexes depuis leur page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modification de la présentation des pages de détails.
- **Mise en page Administration des partenaires.** Ce type de mise en page est utilisé pour les pages de détails des utilisateurs qui s'affichent lorsque les utilisateurs partenaires accèdent aux enregistrements en cliquant sur le lien Auto-administration des partenaires. Pour accéder à ce lien, les utilisateurs partenaires doivent disposer du privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Les différents types de mise en page sont utiles lorsque des champs d'utilisateur contiennent des données privées. Dans ce cas, vous ne souhaitez pas que les champs privés soient visibles lorsqu'un utilisateur explore un nom d'utilisateur à partir d'un enregistrement. Vous pouvez donc rendre les champs privés disponibles dans les mises en page de type Titulaire ou Administrateur, mais pas dans les mises en page de type Utilisateur.

Les mises en page sont affectées à des rôles donnés. Ainsi, en affectant les mises en page appropriées à un rôle, vous vous assurez que les utilisateurs dotés de ce rôle ne peuvent pas voir les champs privés qu'ils ne sont pas censés voir.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de type de champ privé pour des rôles donnés :

- Commercial interne
  - Nombre de leads qualifiés qui ne sont pas rejetés
  - Nombre de leads contactés chaque mois
- Commercial terrain
  - Coût de la conversion d'un lead en client
- Directeur marketing
  - Efficacité de la campagne (montant dépensé par rapport au chiffre d'affaires généré)
- Responsable des ventes régional
  - Nombre de clients perdus par trimestre
  - Volume du chiffre d'affaires perdu au profit des concurrents locaux

Les différents types de mise en page sont également utiles lorsque vous souhaitez définir des champs en lecture seule pour certains utilisateurs uniquement. Dans ce cas, définissez ces champs en lecture seule dans les mises en page de type Utilisateur titulaire pour les rôles utilisateur qui ne doivent pas modifier ces champs.

**ATTENTION :** Certaines restrictions concernent l'ajout du champ Responsable et du champ Responsable (Alias) aux mises en page utilisateur. Pour plus d'informations, voir [A propos des champs Responsable et Responsable \(Alias\) dans les enregistrements utilisateur](#) (page 176).

Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102) ; pour plus d'informations sur la définition de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

## A propos des champs Responsable et Responsable (Alias) dans les enregistrements utilisateur

Les informations relatives au responsable figurant dans un enregistrement utilisateur sont utilisées dans la hiérarchie de rapport et dans les prévisions. L'un des champs suivants doit être présent dans chaque mise en page de type Administration utilisateur ou Administration des partenaires afin que vous puissiez indiquer un responsable pour l'utilisateur :

- **Responsable.** Ce champ affiche le nom complet du responsable de l'utilisateur.
- **Responsable (Alias).** Ce champ affiche l'identifiant court du responsable de l'utilisateur.



Toutefois, lorsque vous créez des mises en page d'utilisateurs, vous ne devez pas ajouter ces deux champs à la fois dans la même mise en page. Si le champ Responsable et le champ Responsable (Alias) étaient tous les deux disponibles dans une mise en page, alors tout utilisateur pour lequel cette mise en page a été attribuée à son rôle ne pourrait pas utiliser la fonction de modification en ligne dans les listes d'enregistrements utilisateur ou dans les pages de détails.

De même, n'ajoutez pas à la fois le champ Responsable et le champ Responsable (Alias) à la même présentation de recherche pour un type d'enregistrement utilisateur. Si tel était le cas, tout utilisateur pour lequel cette présentation de recherche aurait été affectée à son rôle ne pourrait pas rechercher d'enregistrements utilisateur, la recherche échouerait.

## Définition des quotas de ventes des utilisateurs

Si des commerciaux utilisent Oracle CRM On Demand pour gérer leurs prévisions, leurs quotas doivent être définis. Les commerciaux sont libres de définir leurs propres quotas ou, en tant qu'administrateur, vous pouvez créer des quotas à leur place.

Cette section décrit la procédure que doit suivre l'administrateur pour définir les quotas d'un utilisateur.

### *Pour définir les quotas d'un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez définir les quotas.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton Nouveau quota.
  - Cliquez sur le lien Modifier du quota que vous voulez modifier.
- 6 Dans la page Modifier le quota, renseignez les champs.
  - Pour répartir de manière égale un quota annuel sur toute l'année fiscale, entrez le montant dans le champ Quota total et cliquez sur Répartir.
  - Pour additionner les quotas mensuels, entrez un montant pour chaque mois et cliquez sur Somme.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

## Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement

Vous pouvez déterminer le livre qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre pour chaque type d'enregistrement. Le paramètre de l'enregistrement utilisateur ne restreint pas l'accès de celui-ci aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.

La procédure ci-après explique comment associer des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement.

### *Pour associer des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Utilisateur - Liste, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur auquel vous souhaitez associer des livres par défaut.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Livre par défaut par type d'enregistrement et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a Cliquez sur Nouveau pour ajouter un livre par défaut pour un type d'enregistrement.
  - b Cliquez sur le lien Modifier du livre par défaut que vous souhaitez modifier.
- 6 Dans la page Ajouter un livre par défaut par type d'enregistrement, sélectionnez le type d'enregistrement et le paramètre de livre.
- 7 Enregistrez vos modifications.

## Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur

Vous pouvez modifier l'ID d'un utilisateur.

Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :

- Astérisque (\*)
- Barre oblique inversée (\)
- Signe du numéro (#)
- Point d'interrogation (?)
- Barre oblique (/)
- Tilde (~)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Pour autoriser les utilisateurs à modifier leur adresse e-mail ou leur ID utilisateur, vous devez définir la fonction Contrôle des connexions et des mots de passe. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 32).

#### ***Pour modifier l'ID utilisateur d'un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier.
- 6 Dans la page Utilisateur - Modification, modifiez le champ ID utilisateur.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

L'utilisateur reçoit le nouvel identifiant de l'utilisateur par e-mail. L'utilisateur peut se connecter à Oracle CRM On Demand en utilisant le nouvel identifiant et le mot de passe existant associé à l'utilisateur.

## **Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur**

Dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent fournir des réponses à deux questions de sécurité au minimum. Ils peuvent utiliser ces questions et réponses par la suite s'ils oublient leur mot de passe. S'ils ont oublié leurs questions de sécurité, ou si l'accès à l'application est verrouillé et qu'ils souhaitent y accéder immédiatement, vous pouvez réinitialiser leur mot de passe.

**REMARQUE :** Cette procédure équivaut à cocher la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans la page Utilisateur – Modification. Vous devez configurer le rôle de l'utilisateur et les informations connexes avant d'envoyer le mot de passe temporaire.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès ainsi que le privilège Gestion de la société - Réinitialisation de tous les mots de passe. En outre, le rôle de l'utilisateur dont vous voulez modifier le mot de passe doit inclure le privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

#### ***Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.

- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe.
- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans la barre de titre. Le mot de passe existant de l'utilisateur est remplacé par un nouveau mot de passe temporaire qui est envoyé à l'utilisateur par e-mail.

**REMARQUE :** Cet événement est enregistré dans la section Historique de connexion de la page Utilisateur – Détails.

## Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur

Vous pouvez consulter l'historique de connexion pour chaque utilisateur de votre société.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

### *Pour consulter l'activité de connexion d'un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez consulter l'activité de connexion.
- 5 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Historique de connexion.

## Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs

Vous pouvez consulter les détails des opérations liées à la sécurité dans la section Audit de l'enregistrement utilisateur.

### A propos des sections Audit et Piste d'audit dans les enregistrements utilisateur

Les informations des audits sont affichées comme suit dans deux sections d'informations associées de l'enregistrement utilisateur :

- **Section Audit.** La section Audit affiche des informations relatives aux opérations de sécurité telles que la date initiale à laquelle le mot de passe d'un utilisateur a été défini et celle à laquelle il a été réinitialisé.
- **Section Piste d'audit.** La section Piste d'audit de l'enregistrement utilisateur affiche les modifications apportées à certains champs de cet enregistrement. Un certain nombre de champs sont audités par

défaut, mais l'administrateur de la société peut indiquer que d'autres champs doivent aussi être audités. Les administrateurs peuvent également consulter les informations de la piste d'audit pour les utilisateurs dans la piste d'audit principale. Pour plus d'informations sur la personnalisation des pistes d'audit en fonction des types d'enregistrement, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 119). Pour plus d'informations sur la consultation des pistes d'audit pour des enregistrements particuliers, voir [Consultation des pistes d'audit pour les enregistrements](#). Pour plus d'informations sur la consultation des données de la piste d'audit dans la piste d'audit principale, voir [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 51).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

### *Pour vérifier les activités relatives à la sécurité d'un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur que vous souhaitez afficher.
- 5 Défilez jusqu'à la section Audit pour consulter les détails des activités relatives à la sécurité dans l'enregistrement de l'utilisateur.

## A propos de la délégation d'utilisateurs

Lorsque la fonction d'utilisateurs délégués est activée, les utilisateurs peuvent déléguer à d'autres utilisateurs les droits d'accès dont ils disposent en tant que titulaire de leurs enregistrements. En outre, les utilisateurs qui disposent des privilèges appropriés peuvent nommer des délégués pour d'autres utilisateurs. En général, seuls les administrateurs de société peuvent nommer des délégués pour d'autres utilisateurs.

Vous pouvez configurer cette fonction à l'aide des cases à cocher suivantes dans la page Profil de la société.

- Visibilité du responsable activée
- Afficher le sélecteur de livre

Pour activer la fonction d'utilisateurs délégués, ces deux cases doivent être cochées. En outre, les sections d'informations connexes Utilisateurs délégués - De et Utilisateurs délégués - A doivent être disponibles dans les mises en page appropriées pour le rôle de l'utilisateur ou de l'administrateur, comme suit :

- Pour autoriser un utilisateur à nommer des délégués, la section d'informations connexes Utilisateurs délégués - A doit être disponible dans la mise en page Utilisateur titulaire pour le rôle de l'utilisateur.
- Pour autoriser un utilisateur à consulter la liste des utilisateurs pour qui il est délégué, la section d'informations connexes Utilisateurs délégués - De doit être disponible dans la mise en page Utilisateur titulaire pour le rôle de l'utilisateur.

- Pour autoriser les administrateurs à nommer des délégués pour d'autres utilisateurs, au moins une des sections d'informations connexes suivantes doit être disponible dans la mise en page Administration utilisateur pour le rôle d'administrateur :
  - **Utilisateurs délégués - A.** Dans la section Utilisateurs délégués - A d'un enregistrement d'utilisateur, l'administrateur peut nommer des délégués pour l'utilisateur.
  - **Utilisateurs délégués - De.** Dans la section Utilisateurs délégués - De d'un enregistrement d'utilisateur, l'administrateur peut nommer l'utilisateur en tant que délégué pour d'autres utilisateurs.

Lorsque vous nommez des utilisateurs délégués, notez les informations suivantes :

- Le champ Utilisateurs délégués - Rôle n'est pas du tout lié au rôle de l'utilisateur ou à l'accès aux données. Il s'agit d'une liste de sélection qu'un administrateur de société peut définir pour classer les délégués d'utilisateur. Cette liste ne possède pas de valeur par défaut. L'administrateur de société peut la personnaliser, selon ses besoins, à partir de la page de configuration du champ des utilisateurs délégués. Pour plus d'informations sur la personnalisation des listes de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99).
- Les utilisateurs délégués bénéficient du droit d'accès en tant que titulaire aux enregistrements de l'utilisateur principal ou auxquels ce dernier a accès par l'intermédiaire d'équipes ou de groupes. Les utilisateurs délégués ne bénéficient pas du droit d'accès par défaut de l'utilisateur principal aux enregistrements.
- Quel que soit le type d'enregistrement, l'option Accès autorisé doit être activée dans le rôle de l'utilisateur délégué pour qu'il puisse afficher les enregistrements de ce type à l'aide des droits d'accès délégués. De même, l'option Droit de création d'un type d'enregistrement doit être activée dans le rôle de l'utilisateur pour que ce type d'utilisateur puisse créer les enregistrements de ce type.
- Les utilisateurs délégués peuvent utiliser l'option Inclure les sous-éléments dans le sélecteur de recherche pour afficher leurs propres enregistrements et ceux de l'utilisateur principal dans les listes. Ils peuvent également sélectionner leur nom pour afficher uniquement les enregistrements auxquels ils ont accès en fonction de leurs propriétés, rôles, équipes, etc. Ou ils peuvent encore sélectionner le nom de l'utilisateur principal pour afficher uniquement ses enregistrements ou ceux auxquels il a accès par l'intermédiaire d'une équipe ou d'un groupe.
- Le niveau d'accès aux données de l'utilisateur délégué (c'est-à-dire Visibilité du responsable, Visibilité de l'équipe ou Visibilité complète) pour les domaines des rapports ou des historiques s'applique toujours même lorsque l'utilisateur délégué consulte des données déléguées par un utilisateur principal.

## Gestion des utilisateurs délégués (administrateur)

En tant qu'administrateur de votre société, vous pouvez nommer des utilisateurs en tant que délégués d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la délégation d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos de la délégation d'utilisateur](#) (voir "[A propos de la délégation d'utilisateurs](#)" page 181).

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent également nommer des délégués pour eux-mêmes via la page Infos personnelles - Détails. Pour plus d'informations sur les méthodes utilisées pour nommer les utilisateurs délégués, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'utilisateurs délégués](#).

Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, votre rôle doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer les utilisateurs et les accès

### ■ Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués

En outre, au moins une des sections d'informations connexes suivantes doit être disponible dans la mise en page Administration utilisateur pour votre rôle :

- **Utilisateurs délégués - A.** Dans la section Utilisateurs délégués - A d'un enregistrement d'utilisateur, vous pouvez nommer un ou plusieurs délégués pour l'utilisateur.
- **Utilisateurs délégués - De.** Dans la section Utilisateurs délégués - De d'un enregistrement d'utilisateur, vous pouvez nommer l'utilisateur en tant que délégué d'un ou de plusieurs utilisateurs.

Si les sections d'informations connexes Utilisateurs délégués - De et Utilisateurs délégués - A ne sont pas visibles dans la page de détails de l'utilisateur où vous souhaitez nommer un délégué, vous pouvez les activer de la façon suivante :

- Dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier la présentation dans l'angle supérieur droit de la page, puis ajoutez les sections à la mise en page.
- Si la section d'informations connexes voulue n'est pas disponible pour être ajoutée à votre mise en page, vous pouvez personnaliser la présentation de la page Administration utilisateur pour votre rôle. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

Pour nommer un ou plusieurs délégués pour un utilisateur, effectuez les étapes de la procédure suivante.

#### ***Pour nommer un ou plusieurs délégués pour un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur auquel vous voulez ajouter des délégués.
- 5 Sur la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - A et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 6 Dans la page Utilisateurs délégués - Edition, cliquez sur l'icône de recherche.
- 7 Dans la fenêtre de consultation, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez désigner comme délégués.
- 8 Si des valeurs sont définies dans le champ Utilisateurs délégués - Rôle, vous pouvez sélectionner un rôle pour chaque utilisateur.
- 9 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** Dans la section Utilisateurs délégués - A de la page de détails de l'utilisateur, le champ Rôle affiche le rôle du délégué dans Oracle CRM On Demand. Le champ Utilisateurs délégués - Rôle affiche le rôle de l'utilisateur délégué, si un délégué est défini.

Pour supprimer un délégué de la liste des délégués d'un utilisateur, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour supprimer un délégué de la liste des délégués d'un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Sur la page Liste utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez mettre à jour la liste des délégués.
- 5 Faites défiler la page de détails de l'utilisateur jusqu'à la section Utilisateurs délégués - A.
- 6 Dans le menu de niveau enregistrement, sélectionnez Supprimer pour l'utilisateur que vous souhaitez retirer de la liste des délégués.
- 7 Cliquez sur OK pour confirmer la modification.

Pour nommer un utilisateur en tant que délégué d'un ou de plusieurs autres utilisateurs, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour nommer un utilisateur en tant que délégué d'un ou de plusieurs autres utilisateurs***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Sur la page Liste utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur que vous souhaitez nommer comme délégué d'un ou de plusieurs autres utilisateurs.
- 5 Sur la page Utilisateur - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - De et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 6 Dans la page Utilisateurs délégués - Edition, cliquez sur l'icône de recherche.
- 7 Dans la fenêtre de consultation, sélectionnez les utilisateurs pour qui vous souhaitez désigner l'utilisateur actuel comme délégué.
- 8 Enregistrez vos modifications.

Dans certains cas, comme lorsqu'un utilisateur change de service au sein de votre société, vous pouvez être amené à révoquer l'autorisation d'un utilisateur d'agir en tant que délégué pour un ou plusieurs autres



utilisateurs. Pour révoquer l'autorisation d'un utilisateur d'agir en tant que délégué pour un ou plusieurs autres utilisateurs, effectuez les étapes de la procédure suivante.

***Pour révoquer l'autorisation d'un utilisateur d'agir en tant que délégué pour un ou plusieurs autres utilisateurs***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs.
- 4 Sur la page Liste utilisateurs, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez révoquer l'autorisation d'agir en tant que délégué.
- 5 Faites défiler la page de détails de l'utilisateur jusqu'à la section Utilisateurs délégués - De.
- 6 Pour chaque utilisateur pour qui vous ne souhaitez plus que l'utilisateur actuel agisse en tant que délégué, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement, puis cliquez sur OK pour confirmer la modification.

## Création de périodes de stock pour les utilisateurs

Cette rubrique est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous devez créer une période de stock pour chacun des commerciaux qui utilise Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous créez une période une seule fois pour chaque commercial. Ces périodes sont créées manuellement ou à l'aide de la fonction d'importation d'Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** En règle générale, les périodes de stock sont remplies via la fonction d'importation lors de la première configuration d'Oracle CRM On Demand pour une société.

Une fois que vous avez créé la période de stock initiale pour un commercial, une nouvelle période est automatiquement créée dès qu'une période se termine pour ce commercial.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

***Pour créer une période de stock pour un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.

- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur Nouvelle période de stock.

Par défaut, la date de début de la période de stock est la date actuelle.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand n'affiche aucun message confirmant que la période de stock a été créée pour l'utilisateur et la page Utilisateur – Détails reste ouverte. Pour vérifier que la période de stock a été créée, cliquez sur l'onglet Période de stock et affichez la liste des périodes de stock récemment modifiées.

## Désactivation des utilisateurs

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous devez le rendre inactif. Vous n'avez pas besoin de licences pour les utilisateurs inactifs.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

### *Pour désactiver un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur que vous voulez supprimer du système.
- 5 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 6 Dans la page Utilisateur – Modification, section Informations importantes sur l'utilisateur, affectez la valeur Inactif au champ Statut.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

## Auto-administration des partenaires

Les administrateurs de société peuvent définir un ou plusieurs utilisateurs d'une organisation partenaire en tant qu'administrateurs partenaires dans Oracle CRM On Demand. Les administrateurs partenaires peuvent effectuer un ensemble restreint de tâches de gestion des utilisateurs, comme la définition des membres de leur organisation en tant qu'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, la modification des enregistrements de ces utilisateurs, ainsi que la redéfinition des mots de passe ou la modification des ID utilisateurs de ces utilisateurs. Les administrateurs partenaires gèrent leurs utilisateurs dans les pages d'auto-administration des partenaires dans Oracle CRM On Demand.

L'accès aux pages d'auto-administration des partenaires est contrôlé par le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société accordent le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire aux membres des organisations partenaires. Ce droit n'est pas accordé aux utilisateurs de la société propriétaire de la marque.

Pour plus d'informations sur la définition des administrateurs partenaires, reportez-vous à la rubrique [Processus de définition des administrateurs partenaires \(Administrateurs\)](#) (voir "[Procédure de définition d'administrateurs partenaires \(Administrateur\)](#)" page 187). Pour plus d'informations sur la gestion des utilisateurs dans les pages d'auto-administration des partenaires, reportez-vous à la rubrique [Gestion des utilisateurs \(partenaires\) dans votre organisation partenaire](#) (page 188).

## Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur)

Le privilège qui contrôle l'accès aux pages d'auto-administration des partenaires est Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire. Ce privilège permet aux administrateurs partenaires d'utiliser uniquement les enregistrements utilisateur des membres de leur propre organisation partenaire. Le privilège Gérer les utilisateurs et les accès n'est pas nécessaire et ne doit pas être accordé aux administrateurs partenaires, car il les autorise à consulter et à modifier les enregistrements d'utilisateurs extérieurs à leur organisation.

Pour des raisons de sécurité, les administrateurs de la société déterminent également les rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer aux utilisateurs au sein de l'organisation partenaire. Pour ce faire, il suffit d'associer des rôles à l'enregistrement de l'organisation partenaire. Ainsi, lorsqu'un administrateur partenaire configure un utilisateur, seuls les rôles que vous avez associés à l'organisation partenaire peuvent être octroyés à l'utilisateur. En limitant les rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer aux utilisateurs, vous évitez qu'ils accordent des privilèges inappropriés ou qu'ils autorisent l'accès à des données que les utilisateurs ne sont pas censés voir.

**REMARQUE :** L'association de rôles à un enregistrement de partenaire limite le choix des rôles que les administrateurs partenaires peuvent attribuer à leurs utilisateurs, mais pas des rôles que les administrateurs de la société propriétaire de la marque peuvent affecter aux utilisateurs de l'organisation partenaire.

Pour configurer un administrateur partenaire, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Dans le rôle d'utilisateur de l'administrateur partenaire, accordez le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Pour plus d'informations sur l'octroi de privilèges à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

**REMARQUE :** Vous pouvez créer un rôle pour les administrateurs partenaires, ou bien modifier un rôle existant approprié. Vous pouvez également créer différents rôles pour les administrateurs partenaires dans les diverses organisations partenaires.

- 2 (Facultatif) Créez une mise en page Administration des partenaires personnalisée pour le type d'enregistrement Utilisateur et affectez-la au rôle de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur la création de mises en page personnalisées, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 102). Pour plus d'informations sur l'affectation de mises à page à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

- 3 (Facultatif) Pour créer des rôles d'utilisateur particuliers dans l'organisation partenaire, vous devez les configurer.

Pour plus d'informations sur la configuration de rôles, reportez-vous aux rubriques [Gestion des rôles](#) (page 232) et [Ajout de rôles](#) (page 238).

- 4 Dans la section d'informations connexes Rôles de partenaire de l'enregistrement d'organisation partenaire, ajoutez les rôles que l'administrateur partenaire peut accorder aux utilisateurs dans l'organisation partenaire.

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné.

- 5 Si le rôle que vous avez créé ou modifié pour l'administrateur partenaire n'est pas encore affecté à l'utilisateur qui doit assumer cette fonction, affectez-le lui.

Pour plus d'informations sur l'affectation de rôles aux utilisateurs, reportez-vous à la rubrique [Définition des utilisateurs](#) (page 163).

## Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire

**Avant de commencer.** Pour gérer les utilisateurs dans votre organisation partenaire, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Vous gérez les utilisateurs de votre organisation dans les pages d'auto-administration des partenaires d'Oracle CRM On Demand. Vous accédez à ces pages à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Pour gérer les utilisateurs dans votre organisation partenaire, procédez comme suit :

- [Définition des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 188)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 191)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 191)
- [Désactivation des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (voir "[Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#)" page 192)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les champs des enregistrements utilisateur, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 165)

## Définition des utilisateurs (Partenaires)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

Lors de la configuration d'un utilisateur, les champs suivants déterminent les accès de cet utilisateur, les éléments qu'il peut consulter et les actions qu'il peut exécuter. Vous devez les utiliser correctement.

- **Champ Statut.** Lorsque vous configurez un utilisateur pour la première fois, vous pouvez l'autoriser à accéder immédiatement à Oracle CRM On Demand en définissant son statut comme Actif et en invitant Oracle CRM On Demand à lui envoyer les informations de connexion nécessaires lorsque vous sauvegardez l'enregistrement de l'utilisateur.

En revanche, si vous préférez que l'utilisateur n'ait pas immédiatement accès à Oracle CRM On Demand, vous pouvez configurer son enregistrement, puis définir son statut comme Inactif. Pour lui accorder par la suite l'accès à Oracle CRM On Demand, vous modifiez son statut en Actif, puis utilisez la fonction de réinitialisation du mot de passe pour lui envoyer par e-mail les informations de connexion nécessaires.

- **Champ Responsable ou champ Responsable (Alias).** La structure des rapports détermine les enregistrements auxquels les responsables peuvent avoir accès. Elle détermine également les données incluses dans les calculs des prévisions ainsi que dans les rapports pour les responsables et les exécutifs. La page où vous configurez les utilisateurs peut contenir le champ Responsable ou le champ Responsable (Alias), mais ne doit pas contenir les deux champs à la fois. Pour plus d'informations sur les champs Responsable et Responsable (Alias), voir [A propos des champs Responsable et Responsable \(Alias\) dans les enregistrements utilisateur](#) (page 176).

**CONSEIL :** Entrez d'abord les utilisateurs dont la position dans la hiérarchie des rapports est la plus élevée.

- **Champ Rôle.** Le rôle de l'utilisateur détermine l'accès de ce dernier aux onglets, fonctions, enregistrements et mises en page.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société détermine les rôles que vous pouvez affecter aux utilisateurs dans votre organisation partenaire.

Lorsque vous créez un utilisateur dans votre organisation partenaire, le champ Organisation partenaire de l'enregistrement de l'utilisateur est automatiquement renseigné avec le nom de cette organisation et vous ne pouvez pas le modifier.

## A propos des informations de connexion pour les nouveaux utilisateurs

Pour se connecter à Oracle CRM On Demand, un nouvel utilisateur doit disposer d'une URL pour Oracle CRM On Demand et d'un mot de passe temporaires. Vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur au moment où vous créez son compte ou vous pouvez le faire plus tard, en procédant comme suit :

- Pour envoyer les informations de connexion au moment où vous configurez le compte utilisateur, cochez la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans l'enregistrement de l'utilisateur avant de l'enregistrer pour la première fois.

Vous devez cocher cette case avant de sauvegarder l'enregistrement pour la première fois si vous souhaitez que les informations de connexion soient envoyées à l'utilisateur immédiatement. Elles lui sont envoyées par e-mail, en deux parties :

- Le premier e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire, ainsi que les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.
- Si vous préférez envoyer les informations de connexion ultérieurement, ne cochez pas la case "Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer" lorsque vous créez l'enregistrement de l'utilisateur.

Par la suite, vous pouvez inviter Oracle CRM On Demand à envoyer les informations de connexion à l'utilisateur en cliquant sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans l'enregistrement de l'utilisateur. Les informations sont alors envoyées par e-mail à l'utilisateur, en deux parties :

- Le premier e-mail contient une URL temporaire.
- Le deuxième e-mail contient un mot de passe temporaire.

Dans ce cas, l'e-mail ne contient pas les détails relatifs à l'ID de connexion de l'utilisateur.

### A propos de la suppression d'utilisateurs

Il est impossible de supprimer des utilisateurs. Si un employé quitte votre société, modifiez son statut en Inactif.

La procédure ci-après décrit comment configurer un membre de votre organisation comme utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

#### *Pour définir un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.  
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur Nouvel utilisateur.
  - Pour modifier les informations concernant un utilisateur, cliquez sur son nom dans la page Utilisateur - Détails, puis cliquez sur le bouton Modifier.
- 4 Dans la page Utilisateur - Modification, entrez les informations voulues.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 165).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

**CONSEIL :** Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour plus d'informations sur ces listes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#).

Une liste d'enregistrements d'utilisateur ouverte n'affiche que les utilisateurs qui répondent aux critères du filtre de liste et qui sont membres de votre organisation partenaire. La procédure suivante explique comment ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs.

#### *Pour ouvrir une liste filtrée d'utilisateurs*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.  
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, sélectionnez une option dans la liste déroulante.

## Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires)

La procédure ci-après décrit comment modifier l'ID d'un utilisateur dans votre organisation partenaire.

Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :

- Astérisque (\*)
- Barre oblique inversée (\)
- Signe du numéro (#)
- Point d'interrogation (?)
- Barre oblique (/)
- Tilde (~)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

### *Pour modifier l'ID d'un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.  
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur.
- 4 Dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Utilisateur - Modification, modifiez le champ ID utilisateur.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

L'utilisateur reçoit le nouvel identifiant de l'utilisateur par e-mail. L'utilisateur peut se connecter à Oracle CRM On Demand en utilisant le nouvel identifiant et le mot de passe existant associé à l'utilisateur.

## Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires)

Dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs doivent répondre à deux questions de sécurité au minimum. Ils peuvent utiliser ces questions et réponses par la suite s'ils oublient leur mot de passe. S'ils ont oublié leurs

questions de sécurité, ou si l'accès à l'application est verrouillé et qu'ils souhaitent y accéder immédiatement, vous pouvez réinitialiser leur mot de passe.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire et le privilège Gestion de la société - Réinitialisation de tous les mots de passe. En outre, le rôle de l'utilisateur dont vous voulez modifier le mot de passe doit inclure le privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

**REMARQUE :** Cette procédure équivaut à cocher la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans la page Utilisateur – Modification. Vous devez configurer le rôle de l'utilisateur et les informations connexes avant d'envoyer un e-mail avec le mot de passe temporaire.

La procédure ci-après décrit comment réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur dans votre organisation partenaire.

### *Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.  
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.
- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe.
- 4 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe dans la barre de titre.  
Le mot de passe existant de l'utilisateur est remplacé par un nouveau mot de passe temporaire qui est envoyé à l'utilisateur par e-mail.

**REMARQUE :** Cet événement est enregistré dans la section Historique de connexion de la page Utilisateur – Détails.

## Désactivation d'utilisateurs (Partenaires)

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous devez le rendre inactif. Vous n'avez pas besoin de licence pour les utilisateurs inactifs. La procédure suivante décrit comment désactiver un utilisateur dans votre organisation partenaire.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.

### *Pour désactiver un utilisateur*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Auto-administration des partenaires.  
La page Liste d'utilisateurs s'ouvre et affiche une liste des utilisateurs au sein de l'organisation partenaire.



- 3 Dans la page Liste d'utilisateurs, cliquez sur le lien du nom de l'utilisateur que vous voulez supprimer du système.
- 4 Dans la page Utilisateur – Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 5 Dans la page Utilisateur – Modification, section Informations importantes sur l'utilisateur, affectez la valeur Inactif au champ Statut.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

## Gestion des profils d'accès

Dans Oracle CRM On Demand, vous gérez des profils d'accès dans la page Liste des profils d'accès et dans l'Assistant de profils d'accès. Vous accédez à cette page à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Dans Oracle CRM On Demand, un *profil d'accès* est une collection d'autorisations nommée dans les types d'enregistrements principaux et associés.

Un *type d'enregistrement principal* peut être utilisé comme type d'enregistrement indépendant. Un *type d'enregistrement associé* doit avoir un enregistrement parent.

De nombreux types d'enregistrements principaux peuvent également être utilisés comme types d'enregistrements liés. Par exemple, les opportunités sont un type d'enregistrement lié. Elles reposent sur le type d'enregistrement principal Opportunité et sont associées aux enregistrements Compte parents basés sur le type d'enregistrement Compte.

Une *autorisation* est la capacité de lire, créer, mettre à jour ou supprimer des données dans les enregistrements qui sont des instances des types d'enregistrements. Les autorisations sont également nommées droits d'accès ou niveaux d'accès. Pour chaque type d'enregistrement, par exemple les comptes, les interlocuteurs, les demandes d'assistance, etc., vous pouvez définir des autorisations pour le type d'enregistrement lui-même. Pour certains types d'enregistrements, vous pouvez également définir des autorisations destinées aux types d'enregistrements associés.

Vous pouvez définir de nombreux profils d'accès comportant différentes autorisations pour les types d'enregistrements principaux et liés. Pour accorder ces autorisations aux utilisateurs authentifiés (dont les systèmes externes), vous associez les profils d'accès aux rôles, livres, équipes et groupes.

Oracle CRM On Demand fournit un ensemble de profils d'accès prédéfinis. Vous trouverez ci-après certains des profils d'accès standard :

- Modification
- Complet
- Lecture seule
- Administrateur - Profil d'accès par défaut
- Administrateur - Profil d'accès de titulaire

En règle générale, les profils d'accès sont nommés de façon à faire la distinction entre les profils d'accès par défaut et les profils de gestion des droits. (Dans la liste des profils d'accès prédéfinis, il existe des profils d'accès contenant les termes *Par défaut* et *Gestion des droits* dans leur nom.) Ces termes vous permettent

d'identifier quels profils d'accès utiliser dans les affectations de profil d'accès pour les rôles d'utilisateur, un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut devant être affectés.

Les profils d'accès Modifier, Accès complet et Lecture seule sont des profils génériques susceptibles d'être attribués à tout rôle, équipe ou membre d'un livre. Par exemple, vous pouvez affecter le profil Accès complet au Profil de gestion des droits du rôle Administrateur. Ce profil donne à un utilisateur ayant le rôle Administrateur la capacité de créer des enregistrements liés dans les enregistrements de niveau supérieur et d'extraire, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements de tous les types d'enregistrements principaux et de leurs types d'enregistrements liés.

Vous pouvez utiliser les profils d'accès prédéfinis, modifier les profils d'accès existants et créer des profils d'accès personnalisés pour répondre aux besoins de votre société. Lorsque vous créez un nouveau profil d'accès, vous pouvez choisir de copier un profil d'accès existant, de lui donner un nouveau nom et de modifier la copie en fonction de vos besoins.

Pour afficher, créer ou réviser les profils d'accès de votre société, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès. Il est recommandé d'octroyer le privilège nécessaire à la gestion des profils uniquement aux administrateurs de la société car les profils d'accès ont un impact sur la sécurité des données protégées.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 196)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 197)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#) (page 198)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux](#) (page 199)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés](#) (page 201)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés](#) (page 203)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 205)
- [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 206)
- [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 207)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## A propos des profils d'accès dans les rôles

Deux profils d'accès sont affectés à chaque rôle dans Oracle CRM On Demand :

- Un profil d'accès affecté par défaut
- Un profil de gestion des droits affecté

Il est possible d'affecter un profil d'accès à plusieurs rôles et de désigner le même profil comme profil par défaut et comme profil de gestion des droits sur un rôle. Par exemple, vous pouvez affecter le profil Accès complet (l'un des profils d'accès prédéfinis) comme profil par défaut et profil de gestion des droits pour le rôle Administrateur.

Vous affectez des profils d'accès à un rôle au cours de l'étape 3 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### Profil d'accès par défaut

Le profil d'accès par défaut d'un rôle contrôle les droits d'accès d'un utilisateur aux enregistrements qui n'appartiennent pas à cet utilisateur, mais qu'il peut consulter parce que l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est sélectionnée pour le type d'enregistrement associé dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement dans le rôle d'utilisateur.

Si la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionnée pour un type d'enregistrement au niveau du rôle de l'utilisateur, l'utilisateur n'a pas accès à ce type d'enregistrement par le biais du rôle et le profil d'accès par défaut dans le rôle d'utilisateur n'est jamais utilisé pour ce type d'enregistrement.

Selon la règle d'affectation de noms pour les profils d'accès, les profils configurés pour être affectés comme profils d'accès par défaut sont nommés comme suit :

*nom du rôle* Profil d'accès par défaut

où :

■ *nom du rôle* est le nom du rôle dans lequel le profil d'accès doit être utilisé.

Par exemple, le nom *Administrateur - Profil d'accès par défaut* indique que ce profil d'accès contrôle les droits d'accès aux types d'enregistrement et types d'enregistrement associés pour le rôle Administrateur.

### Profil de gestion des droits

Le profil de gestion des droits d'un rôle contrôle les droits d'accès d'un utilisateur aux enregistrements qui appartiennent à cet utilisateur ou à un subordonné de cet utilisateur.

Selon la règle d'affectation de noms pour les profils d'accès, les profils configurés pour être affectés comme profils de gestion des droits sont nommés comme suit :

*nom de rôle* - Profil d'accès du titulaire

où :

■ *nom du rôle* est le nom du rôle dans lequel le profil d'accès doit être utilisé.

Par exemple, le nom *Responsable de l'assistance - Profil d'accès de titulaire* indique que ce profil d'accès contrôle les droits d'accès aux types d'enregistrement et types d'enregistrement associés pour le rôle Responsable de l'assistance.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils d'accès, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)

■ [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)

■ [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

Pour des informations connexes sur les rôles, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [Gestion des rôles](#) (page 232)

■ [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)

■ [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)

■ [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)

■ [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)

■ [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)

■ [Ajout de rôles](#) (page 238)

## A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres

Les profils d'accès sont utilisés pour accorder des droits d'accès aux utilisateurs qui sont membres d'équipes ou de groupes (via les livres d'utilisateurs), ainsi qu'aux utilisateurs qui sont associés à des livres personnalisés. (Des profils d'accès sont également affectés aux rôles, comme décrit dans la rubrique [A propos de profils d'accès dans les rôles](#) (voir "[A propos des profils d'accès dans les rôles](#)" page 194).) L'affectation de profils d'accès à des utilisateurs pour des équipes et des livres permet à ces utilisateurs d'accéder à des enregistrements auxquels ils ne pourraient pas accéder s'ils étaient limités aux droits d'accès fournis par les profils d'accès affectés à leur rôle.

**REMARQUE :** Dans Oracle CRM On Demand, un livre par défaut est affecté à chaque utilisateur et porte le nom de ce dernier. Lorsqu'un enregistrement est attribué à un utilisateur, il est affecté au livre par défaut de l'utilisateur. Si un enregistrement appartient à une équipe, celle-ci représente l'ensemble de livres par défaut des utilisateurs membres de l'équipe. Lorsqu'un utilisateur devient membre d'une équipe, le livre utilisateur de cet utilisateur est ajouté à l'ensemble de livres qui compose l'équipe. Les livres d'utilisateurs sont automatiquement associés aux enregistrements lorsque la propriété d'un enregistrement change, ainsi que lorsque l'appartenance à une équipe est modifiée.

Les *groupes* sont des équipes prédéfinies qui sont prises en charge pour certains types d'enregistrement. Lorsque le titulaire d'un enregistrement est membre d'un groupe, les autres membres de ce groupe sont automatiquement ajoutés à l'équipe sur cet enregistrement. Lorsque des membres du groupe sont ajoutés à l'équipe, leur profil d'accès dans l'équipe a la valeur Accès complet. Le titulaire de l'enregistrement peut alors modifier l'affectation de profil d'accès d'équipe à chaque membre du groupe et affecter un profil d'accès d'équipe différent à cet utilisateur.

Un profil d'accès doit être attribué à chaque livre utilisateur d'une équipe, qui contrôle les droits d'accès des utilisateurs aux enregistrements auxquels ils peuvent accéder grâce à leur appartenance à l'équipe. Vous pouvez rendre un profil d'accès disponible pour affectation à l'appartenance à une équipe en cochant la case Droit accessible aux membres de l'équipe dans le profil d'accès.

De même, un profil d'accès doit être attribué à chaque utilisateur associé à un livre personnalisé, qui contrôle l'accès de l'utilisateur aux enregistrements de ce livre personnalisé. Vous pouvez rendre un profil d'accès disponible pour affectation à l'association d'un utilisateur à un livre en cochant la case Droit accessible aux utilisateurs du livre dans le profil d'accès.

Pour plus d'informations sur les livres utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 244).

**Rubriques connexes**

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe

L'option Héritage équipe est disponible pour les interlocuteurs et opportunités qui sont liés à un compte parent. Cette option n'est pas prise en charge pour tout autre type de relation d'équipe.

**REMARQUE :** Lorsqu'un utilisateur devient membre d'une équipe, son livre utilisateur est ajouté à l'ensemble des livres qui compose l'équipe.

L'option Héritage équipe est contrôlée par la case à cocher Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société. Si cette case est cochée dans la page Profil de la société, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes, des interlocuteurs et des opportunités est héritée comme suit :

- Si un interlocuteur est lié à un compte parent :
  - Chaque membre de l'équipe chargée du compte (y compris le titulaire du compte) devient membre de l'équipe chargée des interlocuteurs, à condition que le profil d'accès soit spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
  - Le profil Accès complet est accordé au titulaire du compte pour l'adhésion à l'équipe chargée des interlocuteurs par défaut, même en cas de désactivation du profil Accès complet.
- Si une opportunité est liée à un compte parent :
  - Chaque membre de l'équipe chargée du compte (y compris le titulaire du compte) devient membre de l'équipe chargée des opportunités, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
  - Le profil Accès complet est accordé au titulaire du compte pour l'adhésion à l'équipe chargée des opportunités, même en cas de désactivation du profil Accès complet.
- Si un nouveau membre est ajouté à une équipe chargée d'un compte :
  - Le nouveau membre devient également un membre de l'équipe chargée de l'interlocuteur lié au compte, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
  - Le nouveau membre devient également membre de l'équipe chargée de l'opportunité liée au compte, à condition qu'un profil d'accès soit spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement utilisateur pour l'équipe chargée du compte.
- Lorsqu'un titulaire de compte est changé :
  - Le nouveau titulaire devient membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs pour toutes les opportunités et tous les enregistrements Interlocuteur connexes.
  - Le précédent titulaire du compte reste membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs dans lesquelles il avait déjà été ajouté.

- Lorsqu'un utilisateur est supprimé d'une équipe de compte, il reste membre des équipes chargées des opportunités et des interlocuteurs dans lesquelles il a été ajouté lors de l'héritage équipe.

L'héritage équipe peut accorder trop d'accès aux membres de l'équipe de compte, qui deviennent membres des équipes chargées des interlocuteurs et des opportunités liées. Dans ce cas, vous pouvez désélectionner la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société afin de désactiver l'héritage équipe.

Si la case Activer héritage équipe parent de la page Profil de la société est désélectionnée, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes, des interlocuteurs et des opportunités se produit comme suit :

- Les champs d'accès aux interlocuteurs et aux opportunités dans les enregistrements d'utilisateur et les équipes de comptes ne s'affichent pas.
- Les utilisateurs ajoutés en tant que nouveaux membres des équipes de comptes ne sont pas ajoutés aux équipes chargées des interlocuteurs et des opportunités pour les interlocuteurs et les opportunités ajoutés au compte.
- Si la case Activer héritage équipe parent a déjà été cochée dans la page Profil de la société, les utilisateurs qui sont devenus membres des équipes via la fonction d'héritage équipe, demeurent membres de ces mêmes équipes.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand n'effectue pas de distinction entre les utilisateurs ajoutés à une équipe via la fonction d'héritage équipe et ceux ajoutés manuellement (les livres utilisateurs ajoutés à une équipe via la fonction d'héritage équipe sont donc traités de la même manière que ceux ajoutés manuellement à une équipe).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux

Lorsqu'un utilisateur tente d'afficher une liste d'enregistrements de type d'enregistrement principal en cliquant sur un onglet, d'exécuter une recherche ou d'utiliser un service Web, Oracle CRM On Demand procède comme suit pour déterminer les droits d'accès de l'utilisateur sur les enregistrements de ce type :

- Oracle CRM On Demand détermine les autorisations accordées à l'utilisateur par les privilèges associés au rôle d'utilisateur.
- Oracle CRM On Demand détermine les autorisations accordées à l'utilisateur par les paramètres de type d'enregistrement associés au rôle d'utilisateur (Accès autorisé, Création autorisée et Lecture de tous les enregistrements autorisée).

Si les privilèges de l'utilisateur lui permettent de gérer des enregistrements d'un type donné et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée a été sélectionné pour le type d'enregistrement associé au rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut visualiser tous les enregistrements de ce type.

Si les privilèges d'un utilisateur lui permettent de gérer des enregistrements d'un type donné mais que le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionné pour le type d'enregistrement associé au rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut visualiser tous les enregistrements de ce type dont il est propriétaire ainsi que tous les enregistrements de ce type qu'il est autorisé à afficher au moyen de l'un des composants de contrôle d'accès suivants :

- Hiérarchie des rapports
- Adhésion aux livres personnalisés
- Délégation d'utilisateurs
- Adhésion à une équipe

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux

Lorsqu'un utilisateur tente de mettre à jour, de supprimer ou d'explorer les détails d'un enregistrement principal, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les actions que l'utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement :

- Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès accordés par le profil d'accès au rôle de l'utilisateur :
  - Si l'utilisateur est titulaire de l'enregistrement, le profil de gestion des droits de l'utilisateur est employé.
  - Si l'utilisateur n'est pas titulaire de l'enregistrement, mais que l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, le profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur est employé.
- Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès accordés par chacun des composants de contrôle d'accès suivants :
  - Hiérarchie des rapports
  - Adhésion aux livres personnalisés
  - Délégation d'utilisateurs
  - Adhésion à une équipe

Dans le reste de cette rubrique, vous trouverez plus d'informations sur la manière dont Oracle CRM On Demand détermine les niveaux d'accès grâce à la hiérarchie des rapports, l'adhésion aux livres personnalisés, la délégation d'utilisateur et l'appartenance à une équipe. Oracle CRM On Demand utilise toujours le niveau

d'accès le plus permissif de chaque composant de contrôle d'accès, donc gardez bien cela à l'esprit lorsque vous créez des profils d'accès et que vous les affectez aux utilisateurs, livres et équipes.

La combinaison des droits d'accès de l'enregistrement détermine les actions pouvant être exécutées par l'utilisateur sur l'enregistrement. Si l'utilisateur dispose d'au moins un accès à l'enregistrement en lecture seule, les détails de l'enregistrement sont affichés. Si ce n'est pas le cas, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.

### Droits d'accès à partir de la hiérarchie des rapports

Pour déterminer les droits d'accès pouvant être accordés via une position d'utilisateur dans la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants pour chaque subordonné de l'utilisateur :

- Si le subordonné est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le subordonné est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au subordonné en tant que membre d'équipe.

**REMARQUE :** Si le subordonné n'est pas le titulaire de l'enregistrement ou un membre de l'équipe de l'enregistrement, il ne contribue pas au calcul d'accès.

Oracle CRM On Demand tient alors compte de tous les droits d'accès auxquels les subordonnés contribuent au calcul d'accès, et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être donné à l'utilisateur.

### Droits d'accès à partir de l'adhésion aux livres personnalisés

Pour déterminer les droits d'accès accordés via une adhésion de l'utilisateur à des livres personnalisés, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants :

- Si l'enregistrement est associé à un livre, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion affecté à l'utilisateur qui est membre du livre.
- Si l'enregistrement est associé à un livre enfant dans une hiérarchie de livres multiniveaux, tels que grand-parent, parent et enfant, le niveau d'accès est alors extrait comme suit :
  - Si l'utilisateur est membre des trois livres, le niveau d'accès est alors dérivé des profils d'accès de l'utilisateur à partir des livres grand-parent, parent et enfant.
  - Si l'utilisateur est membre du livre grand-parent uniquement, le niveau d'accès est alors dérivé du profil d'accès de l'utilisateur à partir du livre grand-parent.

Dans tous les cas, si ou un plusieurs des niveaux d'accès de l'enregistrement est Hériter - Principal, le niveau d'accès hérité du type d'enregistrement principal est alors utilisé. Si plusieurs niveaux d'accès de l'enregistrement sont Hériter - Principal, une union des niveaux d'accès hérités des types d'enregistrement principaux de chaque profil d'accès est alors utilisée. Oracle CRM On Demand tient compte de tous les niveaux d'accès pour lesquels l'appartenance au livre contribue au calcul d'accès final et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être attribué à l'utilisateur.



### Droits d'accès à partir de la délégation d'utilisateurs

Pour déterminer les droits d'accès pouvant être accordés via la délégation d'utilisateurs, Oracle CRM On Demand tient compte des éléments suivants pour chaque délégation (correspondant à chaque utilisateur pour lequel l'utilisateur en cours est un délégué) :

- Si le délégué est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits du délégué.
- Si le délégué est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au délégué de l'équipe.
- Si le subordonné du délégué est le titulaire de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits du subordonné.
- Si le subordonné d'un délégué est un membre d'équipe de l'enregistrement, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté au subordonné dans l'équipe.

Oracle CRM On Demand tient alors compte de tous les niveaux d'accès auxquels la délégation d'utilisateurs contribue au calcul d'accès, et détermine le niveau d'accès le plus permissif pouvant être donné à l'utilisateur.

### Droits d'accès à partir de l'appartenance à une équipe

Si l'utilisateur est un membre d'équipe de l'enregistrement (sans être le titulaire de l'enregistrement), Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement principal à partir du profil de gestion des droits affecté à l'appartenance à une équipe de l'utilisateur.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés

Lorsqu'un utilisateur parvient à afficher la page Détails d'un enregistrement, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les enregistrements associés que l'utilisateur peut consulter :

- Oracle CRM On Demand vérifie que le rôle de l'utilisateur comporte les privilèges nécessaires pour afficher le type d'enregistrement. Si ce n'est pas le cas, les enregistrements de ce type ne sont pas affichés.
- Si le type d'enregistrement associé est basé sur un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand vérifie que la case Accès autorisé est cochée pour le type d'enregistrement associé. Si elle ne l'est pas, les enregistrements de ce type d'enregistrement associé ne sont pas affichés.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.

- Si le titulaire de l'enregistrement parent est subordonné à l'utilisateur en cours à un niveau de la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est un utilisateur non associé :
  - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours.
  - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est désactivée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur actuel, le profil d'accès par défaut de l'utilisateur actuel n'est pas utilisé.

Dans ce cas, l'utilisateur en cours accède à la page de détail de l'enregistrement parent si l'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement parent.
- Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement parent.
- L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement parent ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement parent.

Par conséquent, Oracle CRM On Demand extrait les niveaux d'accès du type d'enregistrement associé à partir des profils de gestion de l'enregistrement parent par le biais de chacun des composants de contrôle d'accès applicables.

- Oracle CRM On Demand évalue ensuite tous les niveaux d'accès associés pour déterminer si le niveau d'accès Hériter - Principal est présent dans l'ensemble des niveaux d'accès et détermine les enregistrements à afficher, comme suit :
  - Si le niveau d'accès Hériter - Principal est introuvable :
    - Si le niveau d'accès le plus permissif est Aucun accès, les enregistrements associés ne sont pas affichés.
    - Si le niveau d'accès le plus permissif n'est pas Aucun accès, tous les enregistrements associés sont affichés, y compris ceux que l'utilisateur en cours n'est pas autorisé à consulter.
  - Si le niveau d'accès Hériter - Principal est trouvé et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est cochée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, tous les enregistrements associés sont affichés.
  - Si le niveau d'accès Hériter - Principal est trouvé et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionnée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur actuel, l'ensemble des enregistrements associés affichés comprend tous les enregistrements pour lesquels l'une des conditions suivantes est remplie :
    - L'utilisateur en cours détient l'enregistrement associé.
    - L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement associé.
    - Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement.
    - L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement associé ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.

- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement associé.

**REMARQUE :** Les types d'enregistrement associés Activités, Activités ouvertes et Activités fermées sont des exceptions aux règles énoncées précédemment. Si le niveau d'accès Hériter - Principal est trouvé pour un type d'enregistrement associé d'activités et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionnée pour le type d'enregistrement Activité dans le rôle de l'utilisateur actuel, l'ensemble des activités associées affichées comprend uniquement les activités détenues par l'utilisateur, celles que l'utilisateur a déléguées à un autre utilisateur et celles qui sont détenues par un groupe incluant l'utilisateur. Les activités auxquelles l'utilisateur actuel peut accéder uniquement via des livres, celles auxquelles il peut accéder uniquement parce que l'utilisateur est délégué pour un autre utilisateur, et celles auxquelles il peut accéder uniquement par le biais de la hiérarchie des rapports ne sont pas incluses dans l'ensemble des activités associées.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés

Lorsqu'un utilisateur tente de mettre à jour, de supprimer ou d'explorer les détails d'un enregistrement associé, Oracle CRM On Demand utilise la procédure suivante pour déterminer les actions que l'utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement :

- Si le titulaire de l'enregistrement parent est l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est subordonné à l'utilisateur en cours à un niveau de la hiérarchie des rapports, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits de l'utilisateur en cours.
- Si le titulaire de l'enregistrement parent est un utilisateur non associé :
  - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est activée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur en cours, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès du type d'enregistrement associé à partir du profil de gestion des droits par défaut de l'utilisateur en cours.
  - Si l'option Lecture de tous les enregistrements autorisée est désactivée pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur actuel, le profil d'accès par défaut de l'utilisateur actuel n'est pas utilisé.

Dans ce cas, l'utilisateur en cours accède à la page de détail de l'enregistrement parent si l'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement parent.
- Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement parent.

- L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement parent ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
- L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement parent.

Lorsque l'accès à l'enregistrement associé est accordé via le contexte de l'enregistrement parent, Oracle CRM On Demand extrait le niveau d'accès approprié au type d'enregistrement associé à partir des profils de gestion des droits de chacun des composants de contrôle d'accès applicables.

- Pour l'enregistrement associé, Oracle CRM On Demand extrait également les niveaux d'accès à partir de la relation de l'utilisateur en cours avec l'enregistrement associé lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :
  - L'utilisateur en cours est membre de l'équipe de l'enregistrement associé. S'il est titulaire de l'enregistrement associé, il est également membre de l'équipe ; par conséquent, le profil de gestion des droits est utilisé.
  - Un subordonné direct ou indirect de l'utilisateur en cours a accès à l'enregistrement associé.
  - L'utilisateur en cours est membre d'un livre contenant l'enregistrement associé ou celui-ci se trouve dans un sous-livre d'un livre dont l'utilisateur en cours est membre.
  - L'utilisateur a été délégué par un autre utilisateur qui a accès à l'enregistrement associé.
- Oracle CRM On Demand évalue ensuite tous les niveaux d'accès applicables pour déterminer si le niveau d'accès Hériter - Principal est présent dans l'ensemble des niveaux d'accès :
  - Si le niveau d'accès Hériter - Principal (ou une de ses combinaisons) figure dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables, le type d'enregistrement associé hérite à la fois des paramètres du rôle du type d'enregistrement principal et de ses paramètres d'accès. Le paramètre Hériter - Principal détermine les actions que l'utilisateur peut effectuer sur les enregistrements. Si Oracle CRM On Demand trouve deux ou plusieurs niveaux d'accès Hériter - Principal, la combinaison des niveaux d'accès est déterminée. Pour plus d'informations sur le niveau d'accès Hériter - Principal, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (voir "[A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#)" page 207).
  - Si le niveau d'accès Hériter - Principal (ou l'une de ses combinaisons) ne figure pas dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables et si le type d'enregistrement associé correspond à un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand détermine l'intersection des niveaux d'accès pour le type d'enregistrement principal et le type d'enregistrement associé.

Par exemple, si le niveau d'accès du type d'enregistrement associé Opportunité a la valeur Lecture seule et que le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité correspondant a la valeur Lecture/Modification, l'intersection des niveaux d'accès aura la valeur Lecture seule.

La combinaison de tous les niveaux d'accès résultants du type d'enregistrement associé détermine les actions que l'utilisateur est autorisé à exécuter sur les enregistrements de ce type.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)

- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Utilisation de la Page Liste des profils d'accès

Sur la page Liste des profils d'accès, vous pouvez effectuer les actions décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajout d'un nouveau profil d'accès	<p>Dans la barre de titre de la page Liste des profils d'accès, cliquez sur Nouveau. L'Assistant de profils d'accès s'ouvre.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, voir <a href="#">Processus de définition des profils d'accès</a> (page 228).</p>
Ajout d'un nouveau profil d'accès en copiant un profil d'accès existant	<p>Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du profil d'accès, sélectionnez Copier. L'Assistant de profils d'accès s'ouvre.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, voir <a href="#">Processus de définition des profils d'accès</a> (page 228).</p>
Désactivation d'un profil d'accès	<p>Cochez la case Désactivé correspondant au profil d'accès.</p> <p>Un profil d'accès désactivé ne peut pas être utilisé dans les nouvelles associations avec des rôles, des équipes ou des livres. Il continue toutefois à fonctionner comme profil d'accès pour les associations antérieures à un rôle, à une équipe ou à un livre jusqu'à ce que vous attribuez à ces derniers un autre profil d'accès.</p>
Sélection d'une langue pour l'affichage de la liste des profils d'accès	<p>Dans la barre de titre de la page Liste des profils d'accès, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue d'affichage de la liste des profils d'accès. Vous pouvez afficher la liste dans l'une des langues prises en charge dans Oracle CRM On Demand pour votre société.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si le nom d'un profil d'accès existant n'a pas été traduit, ce nom n'est pas traduit et apparaît entre crochets.</p>

Vous pouvez utiliser la recherche alphabétique pour filtrer la liste des profils d'accès. Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique, reportez-vous à la rubrique Filtrage de listes.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux

Vous accordez ou vous annulez des droits d'accès aux types d'enregistrements principaux en paramétrant les niveaux d'accès au cours de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228).

Les niveaux d'accès sont les niveaux d'autorisation les plus faibles susceptibles d'être attribués à un type d'enregistrement. Pour chaque type d'enregistrement principal, vous spécifiez les droits d'accès de tout utilisateur qui hérite de ce profil d'accès via un ou plusieurs composants de contrôle d'accès (rôles, hiérarchie des rapports, équipes et livres). Par exemple, lorsqu'un utilisateur explore une opportunité provenant d'une liste d'opportunités, les droits d'accès permettant à l'utilisateur de voir les détails de l'opportunité et d'effectuer des opérations sont contrôlés par le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès.

La description qui figure dans cette section des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principaux appartient à la fonctionnalité des niveaux d'accès puisqu'ils fonctionnent individuellement. Les enregistrements susceptibles d'être consultés par un utilisateur et les opérations que ce dernier est autorisé à effectuer sur les enregistrements sont contrôlés par une combinaison d'un ou plusieurs niveaux d'accès appliqués aux enregistrements via un ou plusieurs profils d'accès.

Les types d'enregistrement contrôlés via des privilèges spéciaux apparaissent dans tous les profils d'accès avec le niveau d'accès défini par défaut. Pour les types d'enregistrement principaux, le paramètre par défaut est Lecture seule. Vous devez changer le paramètre par défaut de façon à accorder aux utilisateurs le niveau d'accès dont ils ont besoin pour les différents types d'enregistrement.

Le niveau d'accès de chaque d'enregistrement principal peut être défini sur l'une des options suivantes :

- **Lecture seule.** Ce niveau d'accès empêche l'utilisateur d'effectuer des opérations telles que la modification ou la suppression d'un enregistrement principal.
- **Lecture/Modification.** Ce niveau d'accès permet à l'utilisateur d'afficher et de modifier les enregistrements principaux.
- **Lecture/Modification/Suppression.** Ce niveau d'accès permet à l'utilisateur d'afficher, de modifier et de supprimer les enregistrements principaux.

**REMARQUE :** L'autorisation de créer des enregistrements de type principal n'est pas contrôlée par les paramètres de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès, mais par ceux de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur les rôles, reportez-vous à la rubrique [Gestion des rôles](#) (page 232).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés

Vous accordez ou vous annulez des droits d'accès aux types d'enregistrements associés au cours de l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228).

Les types d'enregistrements liés qui sont contrôlés via des privilèges spéciaux apparaissent dans tous les profils d'accès avec le niveau d'accès défini sur Aucun accès par défaut. Vous devez changer le paramètre par défaut de façon à accorder aux utilisateurs le niveau d'accès dont ils ont besoin pour les différents types d'enregistrements.

Par exemple, le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 est lié au type d'enregistrement de l'opportunité parent. Dans le profil Accès complet, le type d'enregistrement lié Objet personnalisé 04 a un niveau d'accès défini sur Aucun accès par défaut. Par conséquent, un utilisateur se trouvant dans une équipe d'opportunité avec le profil Accès complet ne peut pas voir les types d'enregistrements liés reposant sur le type d'enregistrement lié Objet personnalisé 04. Pour que l'utilisateur puisse voir les enregistrements Objet personnalisé 04 sur les enregistrements Opportunité, vous devez changer le niveau d'accès par défaut.

Cette rubrique décrit les points suivants :

- Relations entre enregistrements
- Options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés

### Relations entre enregistrements

La relation entre un type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement lié (l'enregistrement enfant) détermine les options de niveau d'accès susceptibles d'être affectés au type d'enregistrement lié.

Les types de relations et les options de niveau d'accès disponibles sont les suivants :

- **Relation de un à plusieurs.** Dans le cadre de cette relation, les enregistrements enfant reposent sur un type d'enregistrement principal et un enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant. Par exemple, dans la page d'informations relatives au compte, Opportunités est un type d'enregistrement associé dont le type d'enregistrement principal correspondant se nomme Opportunité. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de un à plusieurs :

- Afficher
- Lecture seule
- Aucun accès
- Hériter - Principal

**REMARQUE :** Le niveau d'accès Hériter - Principal est disponible pour certaines relations de un à plusieurs uniquement.

- **Relation de un à un enfant.** Cette relation est similaire à la relation de un à plusieurs en ce sens qu'un enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant. Cependant, dans le cadre d'une relation de un à un enfant, les enregistrements enfant reposent sur un type d'enregistrement n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Les Pièces jointes, les Remarques et les Equipes sont des exemples de types d'enregistrements associés n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant.

**REMARQUE :** La relation entre les enregistrements enfant d'interlocuteur pour une opportunité fait exception à cette règle. Bien que le type d'enregistrement Interlocuteur ait un type d'enregistrement principal correspondant, la relation entre l'opportunité et les interlocuteurs est une relation de un à un enfant. Les utilisateurs peuvent ajouter des contacts existants à une opportunité ou supprimer des interlocuteurs d'une opportunité. Les utilisateurs ne peuvent pas créer de nouveaux interlocuteurs à partir d'une opportunité.

Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation un à un enfant :

- Lecture/Création
- Lecture/Création/Modification
- Lecture/Modification
- Lecture/Modification/Suppression
- Lecture seule
- Aucun accès
- Complet
- **Relation de un à lecture seule.** Cette relation est similaire à la relation de un à un enfant. Cependant, comme le suggère son nom, les utilisateurs ne peuvent ni modifier ni créer les enregistrements enfant dans le cadre de cette relation. La piste d'audit est un exemple de type d'enregistrement associé n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Oracle CRM On Demand crée le type d'enregistrement Piste d'audit. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de un à lecture seule.
  - Lecture seule
  - Aucun accès
- **Relations de plusieurs à plusieurs.** Il s'agit d'une relation entre deux types d'enregistrements principaux pour lesquels les enregistrements de chaque type peuvent être le parent ou l'enfant de l'autre selon la façon dont vous voyez la relation. Par exemple, un compte peut avoir de nombreux interlocuteurs. Inversement, un interlocuteur peut avoir de nombreux comptes. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de plusieurs à plusieurs :
  - Lecture/Création
  - Lecture seule
  - Afficher
  - Aucun accès
  - Hériter - Principal
  - Ajouter/Hériter - Principal
  - Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal

**REMARQUE :** Les niveaux d'accès Ajouter/Hériter - Principal et Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal sont disponibles pour les relations sélectionnées de plusieurs à plusieurs uniquement.



## Options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés

L'ensemble complet des options de niveau d'accès pour les types d'enregistrements liés est le suivant :

- **Aucun accès.** Cette option est disponible pour tous les types d'enregistrements associés. Elle empêche l'utilisateur d'afficher les enregistrements d'une liste associée.
- **Lecture seule.** Ce niveau d'accès empêche l'utilisateur de modifier les enregistrements associés en ligne pour l'enregistrement parent.
- **Lecture/Création.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements de un à un enfant ou qui font partie des relations de plusieurs à plusieurs. Pour les enregistrements de un à un enfant, le niveau d'accès Lecture/Création permet à l'utilisateur de créer un nouvel enregistrement ou d'explorer des enregistrements existants afin d'en consulter les détails, mais il ne permet pas à l'utilisateur de modifier ni de supprimer des enregistrements. Pour les relations de plusieurs à plusieurs, le niveau d'accès Lecture/Création permet à l'utilisateur d'associer un enregistrement existant comme enfant à un enregistrement parent, mais il ne permet pas à l'utilisateur de supprimer une association existante.
- **Lecture/Création/Modification.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements de un à un enfant. Il permet à l'utilisateur de créer un nouvel enregistrement ou d'explorer les enregistrements existants afin d'en consulter les détails et de modifier l'enregistrement si nécessaire. Ce niveau d'accès ne permet pas à l'utilisateur de supprimer des enregistrements enfant.
- **Lecture/Modification.** Ce niveau d'accès est disponible pour toutes les relations à l'exception des enregistrements associés en lecture seule dans les relations de un à lecture seule. Ce niveau d'accès permet aux utilisateurs de consulter et de modifier les enregistrements associés.
- **Lecture/Modification/Suppression.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés qui sont des enregistrements enfant dans les relations de un à un enfant. Il permet à l'utilisateur d'explorer les enregistrements existants afin d'en consulter les détails, de modifier ou de supprimer l'enregistrement. Ce niveau d'accès ne permet pas à l'utilisateur de créer de nouveaux enregistrements enfant.
- **Complet.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés n'ayant pas de type d'enregistrement principal correspondant. Pour ces enregistrements, le niveau d'accès complet permet à l'utilisateur de créer, afficher, modifier et supprimer des enregistrements.
- **Afficher.** Ce niveau d'accès est disponible pour les types d'enregistrements associés dans les relations de un à n et de plusieurs à plusieurs uniquement. Avec ce niveau d'accès, le comportement des enregistrements associés est le suivant :
  - Tous les enregistrements enfant qui sont associés à un enregistrement parent apparaissent dans la liste des enregistrements associés, que l'utilisateur soit ou non autorisé à consulter les enregistrements enfants en tant que tels.
  - Chaque enregistrement associé hérite du niveau d'accès de son propre type d'enregistrement principal, et non du niveau d'accès du type d'enregistrement parent dans la relation.

Par exemple, si le niveau d'accès est défini sur Afficher pour le type d'enregistrement associé Opportunité sur un type d'enregistrement parent Compte, le comportement des enregistrements d'opportunité associés est le suivant :

  - Toutes les opportunités qui sont associées à un enregistrement de compte parent apparaissent dans la liste des enregistrements associés, que l'utilisateur soit ou non autorisé à consulter les enregistrements d'opportunité.

- Chaque enregistrement d'opportunité hérite du niveau d'accès du type d'enregistrement d'opportunité principal, et non du type d'enregistrement de compte parent. Lorsqu'un utilisateur essaye d'accéder au détail d'un enregistrement d'opportunité associé, l'opération ne peut aboutir qu'à condition que l'enregistrement d'opportunité existe toujours, et que l'utilisateur soit autorisé à consulter les détails de cet enregistrement d'opportunité. Si l'utilisateur n'est pas autorisé à consulter les détails de cet enregistrement d'opportunité, il reçoit un message d'erreur.
- **Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible uniquement pour certains types d'enregistrements associés de un à plusieurs et de plusieurs à plusieurs. Avec ce niveau d'accès, le comportement des enregistrements associés est le suivant :
  - Seuls les enregistrements enfant associés que l'utilisateur est autorisé à consulter figurent dans la liste des enregistrements associés.
  - Chaque enregistrement associé hérite du niveau d'accès de son propre type d'enregistrement principal, et non du niveau d'accès du type d'enregistrement parent dans la relation.

Par exemple, si le niveau d'accès est défini sur Hériter - Principal pour le type d'enregistrement d'opportunité associé sur le type d'enregistrement de compte parent, le comportement des enregistrements d'opportunité associés est le suivant :

- Seuls les enregistrements d'opportunité associés que l'utilisateur est autorisé à consulter figurent dans la liste des enregistrements associés.
- Chaque enregistrement d'opportunité hérite du niveau d'accès du type d'enregistrement d'opportunité principal, et non du type d'enregistrement de compte parent. Lorsqu'un utilisateur essaye d'accéder au détail d'un enregistrement d'opportunité associé, l'opération aboutit systématiquement si l'enregistrement d'opportunité existe encore car l'utilisateur est autorisé à consulter les détails de tous les enregistrements d'opportunité de la liste des enregistrements associés.

Pour les relations n à n, la sélection du niveau d'accès Hériter - Principal signifie que l'utilisateur ne peut pas ajouter ni supprimer de relation entre deux enregistrements existants. Cependant, le niveau d'accès Hériter - Principal est également disponible en combinaison avec le droit d'accès Ajouter, ou en combinaison avec les droits d'accès Ajouter et Supprimer.

**REMARQUE :** Si le niveau d'accès Hériter - Principal (ou une de ses combinaisons) est trouvé dans l'un des profils utilisés pour un type d'enregistrement associé, le paramètre Hériter - Principal a priorité. Par exemple, si les niveaux d'accès Hériter - Principal et Affichage sont trouvés tous les deux, le premier niveau remplace le second. Si tous les niveaux d'accès Hériter - Principal, Lecture seule et Affichage sont trouvés, c'est le droit Hériter - Principal qui remplace les autres niveaux.

- **Ajouter/Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible pour les enregistrements associés qui partagent une relation de plusieurs à plusieurs avec le parent. L'élément Hériter - Principal du niveau d'accès Ajouter/Hériter - Principal fonctionne de la même façon que le niveau d'accès Hériter - Principal. Cependant, il permet également à l'utilisateur d'associer un enregistrement associé existant à l'enregistrement parent. Si un enregistrement associé est ajouté, il hérite du niveau d'accès de son enregistrement principal. Le niveau d'accès Ajouter/Hériter - Principal ne permet pas aux utilisateurs de supprimer un enregistrement associé existant.
- **Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal.** Ce niveau d'accès est disponible pour les enregistrements associés qui partagent une relation de plusieurs à plusieurs avec le parent. L'élément Hériter - Principal du niveau d'accès Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal fonctionne de la même façon que le niveau d'accès Hériter - Principal. Cependant, il permet également à l'utilisateur d'associer un enregistrement associé existant à l'enregistrement parent, ou de supprimer (dissocier) le lien entre les enregistrements. Lorsqu'un utilisateur supprime ou dissocie un enregistrement associé, ce dernier n'est pas supprimé et reste dans la

base de données. Si un enregistrement associé est ajouté, il hérite du niveau d'accès de son enregistrement principal.

Le tableau ci-après présente les relations où le niveau d'accès Hériter - Principal est disponible. Dans ce tableau, les relations sont du type un à n.

**REMARQUE :** Si le niveau d'accès actuel est défini sur Vue pour les relations mentionnées dans le tableau suivant, il est recommandé de le modifier et de le définir sur Hériter - Principal.

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Compte	Plans commerciaux
Compte	Appels
Compte	Activités terminées
Compte	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Compte	Compte financier - Succursale
Compte	Compte financier - Institution détentrice
Compte	Comptes financiers
Compte	Objectifs
Compte	Activités ouvertes
Compte	Opportunités
Compte	Comptes du plan
Accréditation	Demandes d'accréditation
Accréditation	Tous les objets personnalisés
Activité	Visite de groupe
Activité	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Activité	Réponses aux messages
Demande	Activités
Profil de courtier	Tous les objets personnalisés
Plan commercial	Demandes d'accréditation
Plan commercial	Activités
Plan commercial	Plans commerciaux
Plan commercial	Demandes de certification

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Plan commercial	Tous les objets personnalisés
Plan commercial	Objectifs
Plan commercial	Comptes du plan
Plan commercial	Interlocuteurs du plan
Plan commercial	Opportunités du plan
Campagne	Activités terminées
Campagne	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Campagne	Comptes financiers
Campagne	Activités ouvertes
Certification	Demandes de certification
Certification	Tous les objets personnalisés
Déclaration	Activités
Interlocuteur	Demandes de certification
Interlocuteur	Inscriptions aux cours
Interlocuteur	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Interlocuteur	Inscriptions aux examens
Interlocuteur	Compte financier - Titulaire du compte
Interlocuteur	Comptes financiers
Interlocuteur	Objectifs
Interlocuteur	Interlocuteurs du plan
Cours	Inscriptions aux cours
Cours	Tous les objets personnalisés
Objet personnalisé 01	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objet personnalisé 01	Comptes financiers
Objet personnalisé 02	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Objet personnalisé 02	Comptes financiers
Objet personnalisé 03	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Objet personnalisé 03	Comptes financiers
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Activités
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Tous les objets personnalisés
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Comptes financiers
Objets personnalisés 04 et supérieurs	Opportunités
Enregistrement d'affaire	Activités
Enregistrement d'affaire	Tous les objets personnalisés
Concessionnaire	Activités terminées
Concessionnaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Concessionnaire	Activités ouvertes
Concessionnaire	Opportunités
Examen	Tous les objets personnalisés
Examen	Inscriptions aux examens
Compte financier	Activités
Compte financier	Tous les objets personnalisés
Compte financier	Comptes financiers
Compte financier	Opportunités
Plan financier	Activités
Plan financier	Opportunités
Budget	Activités
Budget	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Budget	Objectifs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Demande de budget	Activités terminées
Demande de budget	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Demande de budget	Activités ouvertes
Foyer	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Foyer	Comptes financiers
Période de stock	Tous les objets personnalisés
Lead	Activités terminées
Lead	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Lead	Activités ouvertes
Demande BDM	Activités
Demande BDM	Tous les objets personnalisés
Réunion professionnelle	Plans commerciaux
Réunion professionnelle	Activités terminées
Réunion professionnelle	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Réunion professionnelle	Objectifs
Réunion professionnelle	Activités ouvertes
Plan de diffusion	Plans commerciaux
Plan de diffusion	Réponses aux messages
Plan de diffusion	Eléments du plan de diffusion
Élément du plan de diffusion	Réponses aux messages
Élément du plan de diffusion	Relations entre les éléments du plan de diffusion
Objectif	Demandes d'accréditation
Objectif	Activités
Objectif	Demandes de certification
Objectif	Inscriptions aux cours
Objectif	Tous les objets personnalisés

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Objectif	Inscriptions aux examens
Objectif	Objectifs
Objectif	Opportunités
Opportunité	Activités terminées
Opportunité	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Opportunité	Activités ouvertes
Opportunité	Opportunités du plan
Opportunité	Sous-opportunités
Commande	Tous les objets personnalisés
Élément de commande	Tous les objets personnalisés
Partenaire	Demandes d'accréditation
Partenaire	Plans commerciaux
Partenaire	Activités terminées
Partenaire	Inscriptions aux cours
Partenaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Partenaire	Inscriptions aux examens
Partenaire	Activités ouvertes
Programme de partenaire	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Programme de partenaire	Opportunités
Période	Plans commerciaux
Période	Objectifs
Police	Activités
Police	Tous les objets personnalisés
Police	Opportunités
Portefeuille	Activités terminées
Portefeuille	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Portefeuille	Comptes financiers
Portefeuille	Activités ouvertes
Lot d'échantillons	Tous les objets personnalisés
Transaction d'échantillon	Tous les objets personnalisés
Transaction d'échantillon	Éléments de transaction
Demande d'assistance	Activités terminées
Demande d'assistance	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Demande d'assistance	Activités ouvertes
Solution	Objet personnalisé 04 et supérieurs
Solution	Relations entre les éléments du plan de diffusion
Solution	Éléments du plan de diffusion
Demande de tarification spéciale	Activités
Demande de tarification spéciale	Tous les objets personnalisés
Véhicule	Objet personnalisé 04 et supérieurs

Le tableau ci-après présente les relations où le niveau d'accès Hériter - Principal et ses combinaisons (Hériter - Principal, Ajouter/Hériter - Principal et Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal) sont disponibles. Dans ce tableau, les relations sont du type n à n.

**REMARQUE :** Si vous utilisez actuellement le niveau d'accès Lecture/Création pour n'importe laquelle des relations n à n qui sont indiquées dans le tableau suivant, il est recommandé de modifier le niveau d'accès Lecture/Création et de le définir sur l'une des combinaisons Hériter - Principal des types d'enregistrements associés.

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Campagne	Opportunités
Interlocuteur	Appels
Interlocuteur	Activités terminées
Interlocuteur	Activités ouvertes
Interlocuteur	Opportunités



Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Objet personnalisé 01	Activités terminées
Objet personnalisé 01	Activités ouvertes
Objet personnalisé 01	Opportunités
Objet personnalisé 02	Activités terminées
Objet personnalisé 02	Activités ouvertes
Objet personnalisé 02	Opportunités
Objet personnalisé 03	Activités terminées
Objet personnalisé 03	Activités ouvertes
Objet personnalisé 03	Opportunités

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Exemples de calculs du niveau d'accès

Cliquez sur les liens suivants pour afficher des exemples de calcul par Oracle CRM On Demand des droits d'accès des utilisateurs :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 218)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 223)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 226)

Les droits d'accès illustrés dans les exemples sont basés sur certaines configurations de rôles d'utilisateur, profils d'accès et autres composants de contrôle d'accès. Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès d'un utilisateur authentifié chaque fois que cet utilisateur interagit avec lui. Oracle CRM On Demand détermine les droits d'accès à partir du rôle de l'utilisateur et tous les profils d'accès qui sont applicable via les profils d'accès du titulaire, les profils d'accès par défaut, la hiérarchie des rapports, l'adhésion aux livres personnalisés, la délégation d'utilisateur et l'adhésion d'équipe, appelés *composants de contrôle d'accès*.

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent être des employés de votre société ou des employés d'une organisation partenaire. Il peut s'agir également de systèmes externes qui accèdent à Oracle CRM On Demand.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228)

## Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Dans cet exemple, Amanda Dupont possède le rôle Commercial. Elle peut créer des comptes et consulter tous les enregistrements Compte. Elle peut également créer des opportunités, mais ne peut consulter que celles dont elle est titulaire ou qu'elle est autorisée à afficher.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès autorisé	Création autorisée	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Oui
Opportunité	Oui	Oui	Non

Le rôle Commercial donne à Amanda un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'elle crée et des droits d'accès limités sur les enregistrements qu'elle ne possède pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Suppression	Opportunités	Afficher
Opportunité	Lecture/Modification/Suppression	Non applicable	Non applicable

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Afficher
Opportunité	Lecture seule	Non applicable	Non applicable

Cet exemple de calcul des droits d'accès suppose que la case Activer héritage équipe parent est désélectionnée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 197).

David Dupin dispose aussi d'un rôle Commercial dans la même société. Il détient les mêmes droits d'accès qu'Amanda.

Amanda est propriétaire de l'opportunité X, qui est liée au compte 1. David crée une opportunité, l'opportunité Y, et la relie également au compte 1. Amanda ne figure pas dans l'équipe de l'opportunité.

Lorsqu'Amanda consulte la liste des comptes dans sa société, elle les voit tous car son rôle lui donne accès à tous les comptes, y compris à ceux qui ne lui appartiennent pas. Le tableau suivant indique les enregistrements qu'Amanda voit lorsqu'elle clique sur le nom de compte Compte 1 pour explorer l'enregistrement. Dans le cadre de cet exemple, seuls les champs et colonnes pertinents sont affichés.

Détail du compte : Compte 1		
Détail du compte		
Nom du compte :	Compte 1	
Propriétaire :	Jean Demaison	
Opportunités		
Nom de l'opportunité		Propriétaire
Opportunité X		Amanda Dupont
Opportunité Y		David Dupin
Equipe du compte		
Nom	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Propriétaire

### Visibilité sur l'enregistrement lié dans Exemple 1

Pour déterminer quels enregistrements Opportunité associés Amanda peut consulter dans le compte de cet exemple, Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE :** Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Oui. Le rôle d'Amanda lui permettant de lire tous les enregistrements Compte, elle peut consulter le compte. Comme Amanda n'est pas le propriétaire du compte parent, son profil d'accès par défaut est utilisé. Le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité dans le profil d'accès par défaut d'Amanda est Afficher.

- Détermine si l'enregistrement parent figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe du compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

Si la réponse à cette question est Oui (c'est-à-dire, si un ou plusieurs des subordonnés d'Amanda sont membres de l'équipe du compte), Oracle CRM On Demand extrait du profil d'accès approprié le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité pour chacun de ces subordonnés. Le profil d'accès affecté dans le champ Accès au compte des subordonnés appartenant à l'équipe du compte est utilisé dans ce cas (à la place du profil d'accès affecté dans le champ Opportunités - Accès).

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

### 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle de l'utilisateur.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Les opportunités n'étant pas contrôlées par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

### 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, ce niveau est Afficher. Le niveau d'accès Hériter - Principal n'étant pas présent, tous les enregistrements Opportunité enfants, y compris ceux que l'utilisateur n'est pas autorisé à consulter, sont affichés.

## Actions sur les enregistrements associés dans Exemple 1

Lorsqu'un utilisateur tente d'effectuer une action sur un enregistrement associé, Oracle CRM On Demand doit déterminer si l'utilisateur détient les droits d'accès appropriés pour cette action. Dans cet exemple, Amanda peut tenter de lire les détails de l'enregistrement, de modifier ce dernier ou de le supprimer. Deux cas sont envisagés :

- Dans le cas 1, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X.

- Dans le cas 2, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y.

**Cas 1 :** Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X, qui lui appartient.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1** Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE :** Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.

- Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui. Amanda étant propriétaire de l'opportunité, elle figure dans l'équipe de l'opportunité. Le niveau d'accès du type d'enregistrement de l'opportunité principale dans le profil d'accès par défaut d'Amanda (le profil d'accès par défaut Commercial) est Lire/Modifier/Supprimer.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2** Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3** Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, il s'agit de Lire/Modifier/Supprimer.

**Cas 2 :** Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y, qui appartient à David Dupin.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE :** Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.

- Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, le niveau d'accès final est Aucun accès.

### Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 223)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 226)

## Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Dans cet exemple, Amanda Dupont est commerciale dans sa société. Elle peut créer des comptes et consulter tous les enregistrements Compte. Elle peut également créer des opportunités, mais ne peut consulter que celles dont elle est titulaire ou qu'elle est autorisée à afficher.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès autorisé	Création autorisée	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Oui
Opportunité	Oui	Oui	Non

Le rôle Commercial donne à Amanda un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'elle crée et des droits d'accès limités sur les enregistrements qu'elle ne possède pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Suppression	Opportunités	Hériter - Principal
Opportunité	Lecture/Modification/Suppression	Non applicable	Non applicable

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Hériter - Principal
Opportunité	Lecture seule	Non applicable	Non applicable

Cet exemple de calcul des droits d'accès suppose que la case Activer héritage équipe parent est désélectionnée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 197).

David Dupin est aussi commercial dans la même société. Il détient les mêmes droits d'accès qu'Amanda.

Amanda est propriétaire de l'opportunité X, qui est liée au compte 1. David crée une opportunité, l'opportunité Y, et la relie également au compte 1. Amanda ne figure pas dans l'équipe de l'opportunité.

Lorsqu'Amanda consulte la liste des comptes dans sa société, elle les voit tous car son rôle lui donne accès à tous les comptes, y compris à ceux qui ne lui appartiennent pas. Le tableau suivant indique les enregistrements qu'Amanda voit lorsqu'elle clique sur le nom de compte Compte 1 pour explorer l'enregistrement. Dans le cadre de cet exemple, seuls les champs et colonnes pertinents sont affichés.

Détail du compte : Compte 1		
Détail du compte		
Nom du compte :	Compte 1	
Propriétaire :	Jean Demaison	
Opportunités		
Nom de l'opportunité		Propriétaire
Opportunité X		Amanda Dupont
Equipe du compte		
Nom	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Propriétaire
Dupin	David	Membre

### Visibilité sur l'enregistrement lié dans Exemple 2

Pour déterminer quels enregistrements Opportunité associés Amanda peut consulter dans le compte de cet exemple, Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :
  - Détermine si Amanda détient le compte parent.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
  - Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Oui. Le rôle d'Amanda lui permettant de lire tous les enregistrements Compte, elle peut consulter le compte. Comme Amanda n'est pas le propriétaire du compte parent, son profil d'accès par défaut est utilisé. Le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité dans le profil d'accès par défaut d'Amanda est Hériter - Principal.
  - Détermine si l'enregistrement parent figure dans un livre dont Amanda est membre.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
  - Détermine si Amanda est membre de l'équipe du compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.



- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe du compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.

Si la réponse à la question est Oui (c'est-à-dire, si un ou plusieurs des subordonnés d'Amanda sont membres de l'équipe du compte), Oracle CRM On Demand extrait du profil d'accès approprié le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité pour chacun de ces subordonnés. Le profil d'accès affecté dans le champ Accès au compte des subordonnés appartenant à l'équipe du compte est utilisé dans ce cas (à la place du profil d'accès affecté dans le champ Opportunités - Accès).

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.

## 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Les opportunités n'étant pas contrôlées par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, et par conséquent Oracle CRM On Demand affiche les enregistrements Opportunité suivants sur le compte :

- Tous les enregistrements Opportunité liés dont Amanda est propriétaire.
- Tous les enregistrements Opportunité liés qu'Amanda est autorisée à consulter par le biais de tous les autres composants de contrôle d'accès.

Comme le rôle d'Amanda ne lui permet pas d'accéder aux opportunités qu'elle ne possède pas, elle ne peut pas consulter l'opportunité créée par David Dupin.

### Actions sur les enregistrements associés dans Exemple 2

Lorsqu'Amanda tente d'effectuer une opération sur l'opportunité X dans cet exemple, le calcul est le même et le résultat des droits d'accès est identique à celui du premier cas dans [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Affichage](#) (voir "[Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#)" page 218). Le niveau d'accès final est Lecture/Modification/Suppression.

### Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 218)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 226)

### Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres

L'exemple de cette rubrique explique comment Oracle CRM On Demand calcule les droits d'accès des utilisateurs.

Une société utilise des livres personnalisés pour classer ses données par territoire. Dans cet exemple, deux livres sont utilisés : Sud-ouest et Est.

Le livre Sud-ouest comprend trois membres :

- Amanda Dupont
- David Dupin
- Charles Portier

Tous les utilisateurs du livre Sud-ouest disposent du profil d'accès Lecture seule dans leur rôle de livre.

Le livre Est comprend trois membres :

- Didier Roger
- Bruno Legris
- Jean Demaison

Tous les utilisateurs du livre Est disposent du profil d'accès Lecture seule dans leur enregistrement d'adhésion au livre.

Lorsque l'un des utilisateurs crée un enregistrement Compte Opportunité, un processus (de workflow) automatisé affecte le livre approprié à l'enregistrement. Le livre est affecté en fonction de l'attribut de territoire de l'enregistrement.

Tous les utilisateurs disposent du rôle Commercial. Ils peuvent créer des comptes et des opportunités. Ils peuvent également afficher tous les enregistrements Opportunité et de compte de leur territoire, mais pas ceux des autres territoires.

Le tableau ci-après indique les paramètres des types d'enregistrement dans le rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Accès autorisé	Création autorisée	Droit de lire tous les enregistrements
Compte	Oui	Oui	Non
Opportunité	Oui	Oui	Non

Tous les utilisateurs disposent d'un contrôle complet sur les comptes et les opportunités qu'ils créent, mais leurs droits d'accès sont limités les enregistrements qu'ils ne possèdent pas. Le rôle Commercial requiert deux profils d'accès : un profil de gestion des droits et un profil d'accès par défaut.

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil de gestion des droits du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture/Modification/Su	Opportunités	Hériter - Principal

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
	ppression	Livres	Lecture seule
Opportunité	Lecture/Modification/Su ppression	Livres	Lecture seule

Le tableau ci-après indique les paramètres du profil d'accès par défaut du rôle Commercial.

Type d'enregistrement principal	Niveau d'accès	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
Compte	Lecture seule	Opportunités	Hériter - Principal
		Livres	Lecture seule
Opportunité	Lecture seule	Livres	Lecture seule

**REMARQUE :** Pour tous les types d'enregistrement principaux qui prennent en charge les livres, la relation avec le type d'enregistrement associé Livres est une relation un à un enfant.

Cet exemple suppose que la case Activer héritage équipe parent est désélectionnée dans le profil de la société. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, reportez-vous à la rubrique [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 197).

Lorsque Amanda Dupont affiche la liste des comptes de sa société, elle peut consulter les comptes du livre Sud-ouest et ceux qu'elle possède, mais ne peut pas consulter les autres.

Le tableau ci-après répertorie les enregistrements qu'Amanda affiche lorsqu'elle clique sur le nom Compte 1 pour explorer les détails de l'enregistrement. Dans le cadre de cet exemple, seuls les champs et colonnes pertinents sont affichés.

Détail du compte : Compte 1	
Détail du compte	
<b>Nom du compte :</b>	Compte 1
<b>Propriétaire :</b>	Jean Demaison
Opportunités	
Nom de l'opportunité	Propriétaire
Opportunité X	Amanda Dupont
Opportunité Y	David Dupin
Equipe du compte	

Détail du compte : Compte 1		
Nom	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Propriétaire

Amanda peut consulter deux opportunités, car celles-ci se trouvent dans le livre Sud-ouest dont elle est membre. Tous les autres membres du livre Sud-ouest peuvent également consulter ces opportunités.

Jean Demaison est membre du livre Est. Lorsqu'il se connecte à Oracle CRM On Demand, il peut consulter également l'enregistrement Compte 1 car il en est propriétaire. En revanche, il ne peut pas consulter les opportunités associées au compte 1 car il n'en est pas titulaire. Le niveau d'accès Hériter - Principal du type d'enregistrement associé Opportunités des comptes assure cette sécurité.

Didier Roger et Bruno Legris, membres du livre Est, ne peuvent pas consulter les enregistrements Compte 1, Opportunité X ou Opportunité Y. Ils ne peuvent pas afficher le compte car il ne figure pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les enregistrements Compte qu'ils ne possèdent pas. De même, ils ne peuvent pas afficher les opportunités X et Y car elles ne figurent pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les opportunités qu'ils ne possèdent pas.

Amanda ne peut pas modifier l'opportunité Y appartenant à David Dupin pour les raisons suivantes :

- Comme Amanda n'est pas propriétaire du compte, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Comme Amanda dispose d'un rôle qui ne lui permet pas d'accéder aux enregistrements Opportunité qu'elle ne possède pas, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Le seul profil d'accès actif à ce stade est le profil d'accès Lecture seule accordé à Amanda par le biais de son adhésion au livre Sud-ouest.

Par conséquent, le niveau d'accès d'Amanda à l'opportunité Y est en lecture seule.

## Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 218)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 223)

## Processus de définition des profils d'accès

Cette rubrique explique comment définir des profils d'accès.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand génère des enregistrements d'audit de toutes les modifications apportées aux profils d'accès. Si votre rôle d'utilisateur inclut les privilèges Accéder à la piste d'audit principale et Audit de la configuration administrative, vous pouvez consulter la piste d'audit des modifications apportées aux profils d'accès. Pour plus d'informations sur la consultation des pistes d'audit, voir [Consultation des modifications de la configuration de la piste d'audit](#) (page 52).

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'afficher, de créer ou de modifier des profils d'accès dans votre société, votre rôle doit vous donner le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.

Pour définir un profil d'accès, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Ajout de profils d'accès (page 229).
- 2 Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux (page 230).
- 3 Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés (page 231).

Pour accéder aux rubriques contenant des informations complémentaires sur les profils d'accès, voir [Rubriques connexes pour les profils d'accès](#) (page 232).

## Ajout de profils d'accès

Pour ajouter un profil d'accès, procédez comme suit :

- Création d'un nouveau profil
- Copie d'un profil existant et modification de ses niveaux d'accès

La procédure ci-après décrit comment ajouter un profil d'accès.

### *Pour ajouter un profil d'accès*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.
- 4 Dans la liste des profils d'accès, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un profil à partir d'un profil existant, cliquez sur Copier en regard du profil à copier.
  - Pour créer un nouveau profil qui n'est pas basé sur un profil existant, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.

L'Assistant de profils d'accès s'ouvre et vous guide tout au long du processus.

- 5 A l'étape 1 de l'Assistant de profils d'accès, indiquez un nom et une description, puis définissez les champs restants si nécessaire. Ces autres champs sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
A traduire	<p>La case à cocher A traduire n'est disponible que dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ lors de la modification du nom d'un profil d'accès existant ;</li> <li>■ lorsque le nom du profil d'accès existant a déjà été traduit dans une ou plusieurs langues supplémentaires.</li> </ul> <p>Dans ce cas, vous pouvez utiliser la case A traduire pour indiquer si le nom de profil d'accès traduit doit être remplacé par le nouveau nom ou doit rester tel quel. Selon l'état de la case à cocher A traduire, le nom du profil d'accès est affiché comme suit :</p>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous cochez la case A traduire, le nouveau nom est affiché dans la langue dans laquelle il a été saisi, quelle que soit la langue utilisée pour consulter la liste des profils d'accès. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît dans la police par défaut. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom apparaît en caractères bleus et entre crochets.</li> <li>■ Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nouveau nom apparaît lorsque la liste des profils d'accès est affichée dans la langue dans laquelle il a été saisi. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, c'est toujours le nom du profil d'origine qui apparaît.</li> </ul> <p>La case à cocher A traduire n'a aucun effet lors de l'ajout d'un nouveau profil d'accès. En effet, dans ce cas, le nouveau nom apparaît automatiquement dans toutes les langues dans la liste des profils d'accès. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît dans la police par défaut. Lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom du nouveau profil apparaît en caractères bleus et entre crochets.</p>
Droit accessible aux membres de l'équipe	Cochez cette case pour rendre le profil d'accès accessibles aux membres de l'équipe.
Droit accessible aux utilisateurs du livre	Cochez cette case pour permettre l'affectation de ce profil d'accès aux utilisateurs du livre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 283).
Désactivé	Si vous cochez cette case, le profil d'accès est désactivé. Or, un profil désactivé ne peut pas être utilisé dans de nouvelles associations à des rôles, des équipes ou des livres. Il continue toutefois à fonctionner comme profil d'accès pour les associations antérieures à un rôle, à une équipe ou à un livre jusqu'à ce que vous attribuez à ces derniers un autre profil d'accès.

**REMARQUE :** Par défaut, les cases Droit accessible aux membres de l'équipe et Droit accessible aux utilisateurs du livre sont cochées dans les profils d'accès prédéfinis Modification, Accès complet et Lecture seule. Par conséquent, lorsqu'un utilisateur ajoute un autre utilisateur à une équipe ou à un livre, la liste de sélection des profils d'accès qui apparaît dans la boîte de dialogue Ajouter des utilisateurs ou Modifier les utilisateurs comprend ces profils d'accès prédéfinis. Pour empêcher les utilisateurs d'affecter ces trois profils d'accès à un utilisateur dans un livre ou à un livre utilisateur dans une équipe, désélectionnez la case à cocher appropriée pour ce profil d'accès.

## Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux

Pour définir les niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principaux, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Pour définir les niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principaux**

- 1 A l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès, sélectionnez le niveau d'accès pour chacun des types d'enregistrement principaux. Choisissez parmi les valeurs suivantes :

- Lecture seule
- Lecture/Modification
- Lecture/Modification/Suppression

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès des types d'enregistrement principaux, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 206).

- 2 Si vous voulez définir des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés à un type d'enregistrement principal, cliquez sur le lien Informations connexes pour le type d'enregistrement principal. Sinon, cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

La plupart des types d'enregistrement comportent un lien Informations connexions. Les informations apparaissent sous forme d'enregistrements liés dans les pages de détail d'un enregistrement. Pour plus d'informations sur la définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés, voir [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 231).

**Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés**

Pour définir les niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Pour définir les niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés**

- 1 A l'étape 2 de l'Assistant de profils d'accès, cliquez sur le lien Informations connexes pour le type d'enregistrement principal pour lequel vous souhaitez définir le niveau d'accès pour un ou plusieurs types d'enregistrements associés.
- 2 Sélectionnez le niveau d'accès approprié pour chaque type d'enregistrement d'informations connexes.

La liste de sélection des options de niveau d'accès qui apparaît dans le champ de niveau d'accès de chaque type d'enregistrement associé dépend de la relation entre le type d'enregistrement associé et son type d'enregistrement parent. Selon le niveau d'accès défini dans ce champ et dans l'Assistant de gestion des rôles, vous pouvez accorder ou retirer à un utilisateur des droits de création, de mise à jour ou d'affichage d'enregistrements de ce type.

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès des types d'enregistrement associés, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 207).

**REMARQUE :** Pour vous permettre de créer une opportunité, le type d'enregistrement associé Chiffre d'affaires dans le type d'enregistrement Opportunité doit avoir le niveau d'accès Accès complet.

Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion des leads, reportez-vous à la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads. Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion d'enregistrements d'affaires.

- 3 Lorsque vous avez fini de définir les niveaux d'accès des types d'enregistrement associés à un type principal, cliquez sur Précédent pour retourner à la page principale de l'étape 2 de l'Assistant.
- 4 Répétez les étapes 1 à 3 de cette procédure pour chaque type d'enregistrement principal pour lequel vous souhaitez définir des niveaux d'accès pour un ou plusieurs types d'enregistrements associés.
- 5 Lorsque vous avez fini de définir les niveaux d'accès de tous les types d'enregistrement principaux et de leurs types d'enregistrement associés, cliquez sur Terminer pour enregistrer les paramètres.

## Rubriques connexes pour les profils d'accès

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 193)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 196)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 197)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#) (page 198)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux](#) (page 199)
- [Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés](#) (page 201)
- [Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés](#) (page 203)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 205)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 217)

## Gestion des rôles

Dans Oracle CRM On Demand, vous gérez des rôles sur la page Rôle - Liste et dans l'Assistant de gestion des rôles. Vous accédez à cette page et à cet Assistant à partir du lien global Admin disponible sur chaque page d'Oracle CRM On Demand.

Dans Oracle CRM On Demand, un *rôle* est similaire à une fonction professionnelle occupée par un utilisateur au sein d'une entreprise, par exemple une fonction de cadre des ventes ou de responsable des services. Dans le cadre de votre organisation, votre fonction professionnelle vous donne certains privilèges et autorisations qui lui sont propres. De la même manière, dans le cadre d'Oracle CRM On Demand, les rôles différencient une fonction professionnelle d'une autre, en définissant les fonctionnalités d'Oracle CRM On Demand qu'un utilisateur a le droit d'utiliser, l'ensemble d'autorisations accordées à l'utilisateur pour travailler avec les informations protégées et les paramètres d'interface utilisateur qui affichent les informations.

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent être des employés de votre société ou d'une organisation partenaire. Il peut s'agir également de systèmes externes qui accèdent à Oracle CRM On Demand.

Les paramètres définis par un rôle sont les suivants :

- Droits
- Accès aux types d'enregistrement



- Profils d'accès pour le rôle
- Paramètres d'interface utilisateur :
  - Paramètres d'onglet
  - Mises en page
  - Présentations de recherche
  - Présentations de page d'accueil

Un rôle est affecté à chaque utilisateur. Le même rôle peut être affecté à plusieurs utilisateurs. Les rôles n'ont pas de hiérarchie.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)

## Instructions de configuration des rôles

Oracle CRM On Demand fournit un ensemble de rôles prédéfinis que vous pouvez utiliser comme point de départ pour définir les rôles de votre société. Le modèle de configuration de rôle et d'utilisateur contient des informations sur les rôles prédéfinis en indiquant leur accès aux enregistrements, leurs droits et leur accès aux onglets par défaut. Pour plus d'informations sur la recherche de modèles de configuration de rôle et d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration](#) (page 15).

A titre d'exemple du type de rôle pouvant être défini dans Oracle CRM On Demand, votre société peut nécessiter deux forces de vente distinctes : la force de vente Base installée - Compte de gestion et la force de vente Nouvelle activité. Les commerciaux sur le terrain de la force de vente Base installée - Compte de gestion effectuent un suivi sur les informations du compte à propos des déploiements du client. Les commerciaux sur le terrain de la force de vente Nouvelle activité effectuent un suivi sur les informations de compte afin de profiler les exigences d'achat de leur compte prospect. Ces deux définitions de tâche sont semblables, mais le type d'informations le plus pertinent pour prendre en charge leurs processus quotidiens varie. Dans cet exemple, vous pouvez configurer deux rôles :

- Le rôle Base installée - Commerciaux terrain
- Le rôle Nouvelle activité - Commerciaux terrain

Vous pouvez fonder chacun de ces rôles sur le rôle prédéfini Commercial terrain et personnaliser les nouveaux rôles en ajoutant différentes mises en page pour prendre en charge l'expression unique des besoins métier des deux forces de vente.

Vous pouvez continuer à modifier et à ajouter des définitions de rôle selon les besoins, par exemple suite à un changement structurel ou à l'acquisition d'une autre société. Si la structure organisationnelle de votre société change, les fonctions professionnelles de l'un ou de plusieurs employés sont également susceptibles de changer. Si votre société acquiert une autre société, vous devrez peut-être intégrer d'autres employés en tant qu'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand.

Procédez comme suit pour définir des rôles :

- Déterminez de quelle manière chaque employé ou groupe d'employés va utiliser Oracle CRM On Demand.

Examinez les fonctions de vos employés afin de déterminer les éléments suivants :

- Quelles tâches doivent être accomplies et à quels enregistrements doivent-ils avoir accès ?
- Quel type d'accès est requis pour chaque type d'enregistrement ?
- Existe-t-il des enregistrements ou des onglets auxquels ils ne doivent impérativement pas accéder ?

Le tableau suivant présente certains exemples de types d'accès.

Type d'accès	Exemple
Accès aux fonctionnalités	Le rôle de commercial interne permet un accès au bouton Convertir de la page Leads - Détails.
Accès aux enregistrements	Le rôle Cadre supérieur permet d'accéder à tous les enregistrements Opportunité et de les modifier, quel qu'en soit le titulaire.
Accès aux onglets	Par défaut, les onglets Comptes et Opportunités sont accessibles aux utilisateurs dotés du rôle Responsable de ventes & marketing, mais les onglets Demandes d'assistance et Solutions ne leur sont pas accessibles.

- Examinez les caractéristiques de chaque rôle prédéfini afin de voir si ces rôles répondent aux besoins de vos employés.

Les noms des rôles prédéfinis ne correspondent pas nécessairement aux intitulés de poste de votre société. Vous devez associer les fonctions et les tâches aux rôles, et non les intitulés de poste.

- Configurez vos rôles comme suit :
  - Si un rôle prédéfini est proche de ce que vous recherchez pour un groupe d'employés, créez un rôle en copiant le rôle prédéfini, nommez la copie puis modifiez-la en fonction de vos besoins.
  - Si aucun rôle prédéfini n'est proche de ce que vous recherchez, créez un rôle en fonction de vos besoins.

**CONSEIL :** Utilisez le modèle de configuration de rôle et d'utilisateur pour vous aider à documenter les exigences de rôle de vos groupes d'employés. Vous vous reporterez ensuite au modèle complété pour créer ou modifier des rôles et définir des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 232)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)

- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)

## Utilisation de la page Liste des rôles

Sur la page Liste des rôles, vous pouvez effectuer les actions décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajout d'un nouveau rôle	<p>Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, cliquez sur Nouveau rôle. L'Assistant de gestion des rôles s'affiche.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de gestion des rôles, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajout de rôles</a> (page 238).</p>
Ajout d'un nouveau rôle en copiant un rôle existant	<p>Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du rôle, sélectionnez Copier. L'Assistant de gestion des rôles s'affiche.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant de gestion des rôles, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajout de rôles</a> (page 238).</p>
Suppression d'un rôle	<p>Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du rôle, sélectionnez Supprimer, puis confirmez la suppression du rôle.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas supprimer le rôle Administrateur.</p> <p>Lorsque vous supprimez un rôle, tous les utilisateurs auxquels ce rôle a été affecté le conservent jusqu'à ce que vous leur en attribuez un autre. Vous ne pouvez toutefois plus attribuer un rôle supprimé à un utilisateur.</p>
Sélection d'une langue pour l'affichage de la liste des rôles	<p>Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue d'affichage de la liste des rôles. Vous pouvez afficher la liste dans l'une des langues prises en charge dans Oracle CRM On Demand pour votre société.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si le nom d'un rôle existant n'a pas été traduit, ce nom n'est pas traduit et apparaît entre crochets.</p>

Vous pouvez utiliser la recherche alphabétique pour filtrer la liste des rôles. Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique, reportez-vous à la rubrique Filtrage de listes.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 232)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)

## A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles

Vous contrôlez l'accès aux types d'enregistrement principaux au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

Un type d'enregistrement principal est un type d'enregistrement pouvant être utilisé en tant que type d'enregistrement indépendant. La plupart, mais pas tous les types d'enregistrement principaux peuvent apparaître sous la forme d'onglets dans Oracle CRM On Demand. En revanche, il existe des types d'enregistrement principaux qui ne peuvent pas s'afficher sous la forme d'onglets. Par exemple, le type d'enregistrement Livre est un type d'enregistrement principal (c'est-à-dire que des enregistrements de livre peuvent être créés comme enregistrements indépendants). En revanche, le type d'enregistrement Livre ne peut s'afficher sous la forme d'un onglet. Les types d'enregistrement qui ne correspondent pas à un enregistrement principal ne peuvent pas s'afficher sous la forme d'onglets.

Il existe des exceptions pour les types d'enregistrement principaux qui répondent aux critères répertoriés à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles.

- Votre société doit détenir une licence pour utiliser le type d'enregistrement.
- Votre rôle vous offre le privilège approprié pour accéder au type d'enregistrement.

Les exceptions sont des types d'enregistrement qui sont utilisées à des fins administratives uniquement, tels que le profil de la société, les enregistrements d'utilisateur, les règles de workflow, etc. L'accès à ce type d'enregistrement n'est contrôlé que par les privilèges.

Pour chaque type d'enregistrement principal qui est répertorié à l'étape 2 de l'assistant, l'accès au type d'enregistrement pour le rôle est contrôlé à l'aide des trois paramètres suivants :

- **Accès autorisé.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent accéder aux enregistrements de ce type. Si la case Accès autorisé est désélectionnée pour un type d'enregistrement d'un rôle donné, l'accès à ce type d'enregistrement est refusé aux utilisateurs détenteurs de ce rôle. Par exemple, si la case Accès autorisé est désélectionnée pour le type d'enregistrement Compte d'un rôle donné, tous les accès au type d'enregistrement Compte, y compris les applets, fonctions de recherche et autres types d'accès associés, sont refusés aux utilisateurs détenteurs de ce rôle. Dans ce cas, les situations suivantes peuvent avoir lieu :
  - Si un utilisateur n'ayant pas accès au type d'enregistrement Compte, tente d'associer une opportunité à un enregistrement Compte, l'opération échoue.
  - Si un utilisateur n'ayant pas accès au type d'enregistrement Compte voit une opportunité qui est déjà liée à un compte, l'utilisateur n'est pas en mesure de visualiser les détails de l'enregistrement du compte lié.

**REMARQUE :** Lorsque vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement (en laissant la case Accès autorisé non cochée pour ce type d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles), vous pouvez empêcher un utilisateur de créer un enregistrement d'un autre type. Par exemple, si vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement auquel un utilisateur doit accéder pour créer un enregistrement d'après un autre type d'enregistrement, vous pouvez l'empêcher d'être en mesure de créer cet enregistrement.

- **Création autorisée.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent créer des enregistrements de ce type.

Si la case Création autorisée d'un type d'enregistrement principal est désélectionnée, les utilisateurs détenteurs du rôle n'ont pas la capacité de créer un enregistrement pour ce type d'enregistrement principal.

**REMARQUE :** L'autorisation de créer des enregistrements de type principal est contrôlée par ce paramètre, et non via les profils d'accès. Les profils d'accès contrôlent l'accès aux données existantes ; par conséquent, les types d'enregistrement principaux doivent exister pour que les profils d'accès puissent en contrôler l'accès.

- **Lecture de tous les enregistrements autorisée.** Lorsque, au cours de l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, cette case est cochée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent visualiser tous les enregistrements de ce type. Si la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionnée pour un type d'enregistrement principal d'un rôle donné, en règle générale, les utilisateurs détenteurs de ce rôle peuvent visualiser les enregistrements de ce type uniquement s'ils y sont autorisés. La visibilité sur les enregistrements peut être influencée par d'autres composants de contrôle d'accès, notamment les livres, les équipes, les groupes et la hiérarchie de gestion. Les utilisateurs peuvent visualiser des enregistrements qu'ils ne possèdent pas par le biais de ces composants de contrôle d'accès. Toutefois, si aucun autre composant de contrôle d'accès n'autorise la visibilité sur les enregistrements et que la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est désélectionnée, l'utilisateur pourra uniquement visualiser les enregistrements qu'il possède.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 232)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)

## A propos des privilèges dans les rôles

Vous accordez ou révoquez des privilèges pour un rôle au cours de l'étape 4 de l'Assistant de gestion des rôles. Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

Les privilèges contrôlent les fonctions que la licence de votre société autorise à utiliser dans Oracle CRM On Demand. Lors de la configuration initiale de votre société pour l'utilisation d'Oracle CRM On Demand, tous les privilèges sont accordés au rôle Administrateur pour toutes les fonctions sous licence. Chaque fois qu'un utilisateur interagit avec Oracle CRM On Demand, ce dernier consulte l'ensemble des privilèges affectés au rôle de cet utilisateur pour déterminer si l'utilisateur détient les privilèges nécessaires pour effectuer certaines fonctions et accéder à certains types d'enregistrement. Si un privilège précédemment accordé à un rôle est ensuite révoqué, tout utilisateur possédant ce rôle perd le droit d'utiliser la fonction correspondante. En revanche, lorsqu'un privilège est révoqué, les données et informations de configuration existantes mises en place par un utilisateur qui possédait ce privilège ne sont pas perdues.

Dans l'Assistant de gestion des rôles, les privilèges sont organisés en catégories. Chaque catégorie représente le groupe de privilèges qui s'applique à une fonction d'Oracle CRM On Demand. Ainsi, la catégorie *Administration : Utilisateurs et contrôles d'accès* regroupe les privilèges qui contrôlent tous les domaines de la gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.

Chaque privilège est associé à un domaine fonctionnel donné dans une catégorie de privilèges. Par exemple, Gérer les Livres est un privilège obligatoire si un utilisateur possédant le rôle souhaite créer, mettre à jour, modifier et supprimer des livres et sous-livres personnalisés, et gérer les membres associés. Chaque privilège offre également des champs de contrôle et d'autres fonctionnalités propres à la fonction. Pour déterminer les privilèges requis pour autoriser les utilisateurs à utiliser une fonction, reportez-vous à l'aide en ligne.

**REMARQUE :** Accorder un privilège à un rôle ne suffit pas pour octroyer tous les droits d'accès permettant à un utilisateur de se servir de la fonction. Lorsque vous accordez un privilège, les types d'enregistrement et détails fonctionnels requis pour la fonction sont visibles dans le rôle. Par exemple, lorsque le privilège Gérer les Livres est attribué à un rôle, un utilisateur possédant ce rôle voit le type d'enregistrement Livres à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles, ainsi que dans l'Assistant de profils d'accès. Cependant, pour accorder à l'utilisateur les droits nécessaires pour utiliser des enregistrements de livre, vous devez également configurer les niveaux d'accès requis à l'étape 2 (Accès aux types d'enregistrement) de l'Assistant de gestion des rôles pour le rôle de l'utilisateur et dans les profils d'accès du rôle.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 232)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [Ajout de rôles](#) (page 238)

## Ajout de rôles

Vous pouvez ajouter un rôle à Oracle CRM On Demand en procédant comme suit :

- En créant un rôle
- En copiant un rôle existant, en renommant la copie, puis en modifiant les privilèges et droits d'accès de la copie

La copie de rôle est utile si vous souhaitez disposer de rôles semblables, mais afficher des mises en page différentes selon les utilisateurs. Par exemple, il est possible que vos cadres en Amérique du Nord et en EMEA souhaitent consulter les informations relatives aux opportunités sous des formes différentes, ce qui exige des champs et des mises en page distinctes pour chaque groupe d'utilisateurs. Pour définir cette configuration, créez deux rôles basés sur le rôle Exécutif par défaut et nommez vos nouveaux rôles *Exéc - Amérique du Nord* et *Exéc - EMEA*. Lorsque vous copiez le rôle Exécutif, les privilèges d'accès du rôle d'origine sont conservés pour le nouveau rôle et vous n'avez plus à modifier que les mises en page, afin que les utilisateurs auxquels vous octroyez le nouveau rôle aient accès aux vues et aux champs pertinents pour leur travail.

**REMARQUE :** Vous devez créer les mises en page à associer au rôle. Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 72).

**CONSEIL :** Configurez un utilisateur test pour chaque rôle. Ensuite, activez l'utilisateur test et vérifiez que les configurations sont correctes. N'activez pas d'autres utilisateurs tant que vous n'avez pas terminé toutes les tâches de configuration, y compris les droits d'accès, les paramètres des rôles, les hiérarchies de rapports et de partage de données, les règles de workflow et autres personnalisations des processus métier. Désactivez les utilisateurs test une fois le test terminé.

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Assurez-vous que votre rôle comprend le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
- Lisez les instructions de la rubrique [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233).

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand génère des enregistrements d'audit de toutes les modifications apportées aux rôles. Si votre rôle d'utilisateur inclut les privilèges Accéder à la piste d'audit principale et Audit de la configuration administrative, vous pouvez consulter la piste d'audit des modifications apportées aux rôles. Pour plus d'informations sur la consultation des pistes d'audit, voir [Consultation des modifications de la configuration de la piste d'audit](#) (page 52).

La procédure suivante explique comment ajouter un rôle.

### **Pour ajouter un rôle**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur Gestion des rôles.
- 4 Dans le champ Langue de traduction de la page Liste des rôles, choisissez la langue principale de votre société.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un rôle en copiant un qui existe déjà, cliquez sur l'option Copier du rôle à copier.
  - Pour créer un rôle qui ne soit pas basé sur un rôle existant, cliquez sur Nouveau rôle dans la barre de titre de la page.

L'Assistant de gestion des rôles s'ouvre pour vous guider tout au long du processus. Chaque étape de cet Assistant contrôle certains paramètres du rôle. Ensemble, tous les paramètres d'un rôle déterminent les droits d'accès des utilisateurs qui détiennent ce rôle.

- 6 A l'étape 1, Informations sur le rôle, indiquez un nom et une description, puis complétez les champs restants si nécessaire. Ces autres champs sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
A traduire	<p>La case à cocher A traduire n'est disponible que dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ lors de la modification du nom d'un rôle existant ;</li> <li>■ lorsque le nom du rôle existant a déjà été traduit dans une ou plusieurs langues supplémentaires.</li> </ul> <p>Dans ces cas, vous pouvez utiliser la case A traduire pour indiquer si le nom de rôle traduit doit être remplacé par le nouveau nom ou doit rester tel quel. Selon l'état de la case à cocher A traduire, le nom du rôle est affiché comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous cochez la case A traduire, le nouveau nom est affiché dans la langue dans laquelle il a été entré, quelle que soit la langue utilisée pour consulter la liste des rôles. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît en caractères noirs. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom apparaît en caractères bleus et entre crochets.</li> <li>■ Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nouveau nom apparaît lorsque la liste des rôles est affichée dans la langue dans laquelle il a été entré. En revanche, lorsque la liste est affichée dans une autre langue, c'est toujours le nom du rôle d'origine qui apparaît.</li> </ul> <p>La case à cocher A traduire n'a aucun effet lors de l'ajout d'un nouveau rôle. En effet, dans ce cas, le nouveau nom apparaît automatiquement dans toutes les langues dans la liste des rôles. Lorsque cette liste est affichée dans la langue dans laquelle le nouveau nom a été entré, ce nom apparaît en caractères noirs. Lorsque la liste est affichée dans une autre langue, le nom du nouveau rôle apparaît en caractères bleus et entre crochets.</p>
Processus de vente par défaut	<p>(Facultatif) Pour définir le processus de vente par défaut de nouvelles opportunités créées par des utilisateurs auxquels ce rôle est affecté, choisissez une option dans le champ Processus de vente par défaut.</p> <p>Pour plus d'informations sur cette option, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers</a> (page 390).</p>
Nom du thème	<p>(Facultatif) Pour définir le thème par défaut du rôle, choisissez un thème dans le champ Nom du thème.</p> <p>Pour plus d'informations sur la création de thèmes, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de thèmes</a> (voir "<a href="#">Création de nouveaux thèmes</a>" page 144).</p>
Présentation de la	Par défaut, la barre d'actions utilise la présentation standard pour



Champ	Description
barre d'actions	tous les rôles. Vous avez la possibilité d'affecter une autre présentation pour votre rôle.
Format des informations connexes	<p>(Facultatif) Pour définir un format par défaut pour les sections d'informations connexes sur les pages de détails des enregistrements, choisissez Listes ou Onglets.</p> <p>Cette définition détermine si les sections des informations associées sur les pages Détails de l'enregistrement sont affichées sous forme de listes ou d'onglets. Ce paramètre peut également être défini dans chaque enregistrement de l'utilisateur et, les utilisateurs dont le rôle dispose du privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, peuvent définir l'option Format des informations connexes dans leur profil personnel. Si l'option Format des informations connexes dans l'enregistrement d'un utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut du rôle d'utilisateur est utilisé ; si l'option Format des informations connexes du rôle d'utilisateur n'est pas définie, le paramètre par défaut de la société est utilisé.</p>
Conversion de lead - Mise en page	<p>(Facultatif) Pour définir une mise en page de conversion de lead (pour la page Convertir un Lead) pour les utilisateurs auxquels ce rôle est affecté, choisissez une mise en page dans le champ Conversion de lead - Mise en page.</p> <p>Si vous ne choisissez pas de mise en page pour le rôle, la mise en page par défaut de la société est utilisée. Pour plus d'informations sur la création de mises en page de conversion de lead, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création des mises en page de conversion de lead</a> (page 379).</p>

- 1** A l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, cochez la case de chaque niveau d'accès que vous souhaitez octroyer au rôle.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des niveaux d'accès suivants pour chaque type d'enregistrement :

- Accès autorisé
- Création autorisée
- Droit de lire tous les enregistrements

Pour plus d'informations sur ces niveaux d'accès, reportez-vous à la rubrique [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236).

**ATTENTION :** Lorsque vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement (en ne cochant pas la case Accès autorisé pour ce type d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles), vous pouvez empêcher un utilisateur de créer un enregistrement d'un autre type. Par exemple, si vous interdisez l'accès à un type d'enregistrement auquel un utilisateur doit accéder pour créer un enregistrement d'après un autre type d'enregistrement, vous pouvez l'empêcher d'être en mesure de créer cet enregistrement.

**REMARQUE :** Pour convertir des leads ou des enregistrements d'affaires, les utilisateurs doivent disposer des niveaux d'accès appropriés pour certains types d'enregistrement. Pour plus

d'informations sur les niveaux d'accès requis pour la conversion de leads, reportez-vous à la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads. Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès requis pour la conversion d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires.

**CONSEIL :** Lorsque vous apportez des modifications aux niveaux d'accès pour un rôle, une fois ces modifications enregistrées, les utilisateurs auxquels le rôle est affecté doivent se déconnecter et se reconnecter pour que les modifications concernant leur rôle entrent en vigueur.

- 2 A l'étape 3, Profils d'accès, choisissez les profils d'accès à affecter à ce rôle :

Pour plus d'informations sur les profils d'accès dans les rôles, reportez-vous à la rubrique [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194).

- 3 A l'étape 4, Privilèges, cochez la case Affecter de chaque privilège que vous souhaitez octroyer au rôle ou désélectionnez la case Affecter des privilèges que vous souhaitez révoquer du rôle.

Les privilèges sont classés par ordre alphabétique de leur catégorie.

**ATTENTION :** Dans certains cas, si la case Affecter d'un privilège est désélectionnée dans le rôle Administrateur, le privilège est supprimé d'Oracle CRM On Demand, et l'administrateur de la société ne peut l'accorder à aucun rôle. Si ce problème se produit, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care pour rétablir ce privilège.

Pour plus d'informations sur les privilèges dans les rôles, reportez-vous à la rubrique [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237).

- 4 A l'étape 5, Onglet - Accès et ordre, déplacez les onglets vers la section appropriée de la page, puis cliquez sur les flèches Haut et Bas de la section Onglets sélectionnés pour définir l'ordre d'affichage des onglets accessibles par défaut à l'utilisateur.

La section Onglets non disponibles répertorie les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables que vous pouvez rendre accessibles au rôle. La liste des types d'enregistrement qui apparaît dans cette section est déterminée par Oracle CRM On Demand. La plupart des types d'enregistrement répertoriés à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles figurent également dans cette liste. D'autres types d'enregistrement, comme Livres, n'y figurent pas car ils ne peuvent pas être affichés sous forme d'onglets. Les onglets affichés dans la section Onglets non disponibles ne sont pas accessibles aux utilisateurs dotés de ce rôle.

Pour rendre les onglets accessibles ou visibles aux utilisateurs dotés de ce rôle, procédez comme suit :

- Déplacez dans la section Onglets sélectionnés les onglets que vous souhaitez rendre visibles par défaut aux utilisateurs. Cette section contient les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables qui sont visibles par défaut à tout utilisateur doté du rôle, la première fois que l'utilisateur se connecte avec ce rôle. Utilisez les flèches Haut et Bas pour déterminer l'ordre d'affichage initial des onglets. Chaque utilisateur doté du rôle peut personnaliser ses paramètres, afin que de ne plus afficher les onglets par défaut ou de les afficher dans un autre ordre. Pour plus d'informations sur la gestion des paramètres personnels par les utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de votre application.
- Déplacez dans la section Onglets sélectionnés les onglets que vous souhaitez rendre visibles par défaut aux utilisateurs. Cette section contient les onglets de type d'enregistrement et les onglets Web personnalisables qui sont visibles par défaut à tout utilisateur doté du rôle, la première fois que l'utilisateur se connecte avec ce rôle. Utilisez les flèches Haut et Bas pour déterminer l'ordre d'affichage initial des onglets. Chaque utilisateur doté du rôle peut personnaliser ses paramètres, afin que de ne plus afficher les onglets par défaut ou de les afficher dans un autre ordre. Pour plus

d'informations sur la gestion des paramètres personnels par les utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de votre application.

- Laissez les onglets que les utilisateurs ne doivent pas voir dans la section Onglets non disponibles.

**REMARQUE :** Le déplacement d'un onglet de la section Onglets non disponibles vers la section Onglets disponibles ou Onglets sélectionnés rend un onglet accessible à l'utilisateur uniquement si la case Accès autorisé est cochée pour le type d'enregistrement à l'étape 2 (Accès aux types d'enregistrement) de l'Assistant de gestion des rôles.

**CONSEIL :** Vous pouvez déplacer une plage d'onglets simultanément en sélectionnant celui du haut, en maintenant la touche Maj enfoncée, puis en cliquant sur le dernier onglet de la plage. Cliquez ensuite sur la flèche Gauche ou Droite.

- 5 A l'étape 6, Affectation de présentation, indiquez, pour chaque type d'enregistrement, si la page s'affiche de manière statique ou dynamique. Ensuite, sélectionnez une mise en page pour ce type d'affichage.

Les mises en page déterminent les champs et sections que les utilisateurs voient dans les pages Création, Modification et Détails des divers types d'enregistrement. Oracle CRM On Demand est fourni avec une mise en page standard pour chaque type d'enregistrement. Ces mises en page standard, qui ne peuvent pas être supprimées, sont statiques. L'option Statique est donc toujours disponible dans le champ Vue du type de page. L'option Dynamique n'est disponible que si des mises en page dynamiques sont disponibles pour le type d'enregistrement. Les administrateurs de la société peuvent créer des mises en page statiques ou dynamiques supplémentaires personnalisées pour les types d'enregistrement.

La mise en page standard et les mises en page créées pour chaque type d'enregistrement sont disponibles pour être affectées au rôle. Pour plus d'informations sur la création de mises en page statiques et dynamiques, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 72).

La mise en page par défaut d'un type d'enregistrement est la mise en page statique standard pour ce type d'enregistrement.

**REMARQUE :** La liste des types d'enregistrement qui apparaît à l'étape 6 de l'Assistant de gestion des rôles est déterminée par Oracle CRM On Demand. Elle peut contenir des types d'enregistrement comme Administration utilisateur et Utilisateur titulaire, qui n'apparaissent pas sous forme d'onglets dans Oracle CRM On Demand

- 6 A l'étape 7, Affectation de présentation de recherche, sélectionnez, pour chaque type d'enregistrement, une mise en page dans la liste des présentations de recherche disponibles.

Pour chaque type d'enregistrement indiqué, la liste des mises en page disponibles est affichée dans le champ Nom de la présentation de recherche. Les présentations de recherche déterminent les champs (standard et personnalisés) dont les utilisateurs peuvent se servir pour rechercher des enregistrements, ainsi que les champs que les utilisateurs voient dans les pages de résultat de la recherche. Vous pouvez affecter une présentation de recherche à la plupart des types d'enregistrement principaux disponibles sous forme d'onglets pour le rôle. Vous pouvez également affecter des présentations de recherche à d'autres types d'enregistrement sur lesquels la recherche est autorisée, tels que Produit et Utilisateur. Pour plus d'informations sur la création et la modification de présentations de recherche personnalisées, reportez-vous à la rubrique [Gestion des présentations de recherche](#) (page 110).

- 7 A l'étape 8, Affectation de présentation de page d'accueil, sélectionnez, pour chaque type d'enregistrement, une mise en page dans la liste des présentations de page d'accueil disponibles.

Pour chaque type d'enregistrement répertorié, la présentation de page d'accueil standard et les présentations que vous créez pour le type d'enregistrement sont disponibles pour que vous les affectiez au rôle. La liste des types d'enregistrement inclut tous les types d'enregistrement principaux qui sont disponibles sous forme d'onglets pour le rôle.

Les présentations de page d'accueil déterminent les informations visibles par les utilisateurs dans la page d'accueil pour chaque type d'enregistrement. Oracle CRM On Demand est fourni avec une présentation de page d'accueil par défaut pour chaque type d'enregistrement principal pouvant apparaître sous forme d'onglet. Vous pouvez créer d'autres présentations de page d'accueil personnalisées pour les types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la création de présentations de page d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 117).

**8** Cliquez sur Terminer.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 232)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 233)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 235)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 236)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 194)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 237)

## Gestion des livres

Les livres constituent un moyen efficace pour organiser et distinguer les enregistrements, afin que les utilisateurs puissent collaborer sans être membres d'une équipe pour chaque enregistrement.

L'utilisation de livres pour classer les données de votre entreprise permet de rechercher les enregistrements plus rapidement et plus facilement. Les livres peuvent coexister avec les groupes et les équipes. Si les critères pour accorder des droits d'accès aux groupes d'utilisateurs sont clairs et relativement simples, vous pouvez utiliser l'affectation de groupe. Cependant, si les critères de propriété des enregistrements de groupe sont plus complexes, il est recommandé d'utiliser des livres.

### Livres d'utilisateurs par défaut

Dans Oracle CRM On Demand, un livre par défaut est affecté à chaque utilisateur et porte le nom de ce dernier. Lorsqu'un enregistrement est attribué à un utilisateur, il est affecté au livre par défaut de l'utilisateur. Si un enregistrement appartient à une équipe, celle-ci représente l'ensemble de livres par défaut des utilisateurs membres de l'équipe. Les livres d'utilisateurs sont automatiquement associés aux enregistrements lorsque la propriété d'un enregistrement change, ainsi que lorsque l'appartenance à une équipe est modifiée.

## Livres personnalisés

Lorsque la fonctionnalité de livre est activée, vous pouvez créer des livres personnalisés pour organiser vos données en fonction de vos objectifs. En général, les livres personnalisés sont désignés sous le terme *livres*. Les livres peuvent être indépendants les uns des autres ou vous pouvez les organiser en hiérarchies. Par exemple, vous pouvez créer des livres pour segmenter les données selon les unités organisationnelles de votre activité, telles que des territoires ou des produits. Vous pouvez ensuite définir le niveau d'accès des utilisateurs aux livres.

## Livres créés automatiquement pour les partenaires

Lorsqu'un enregistrement de partenaire est rendu actif dans Oracle CRM On Demand, un livre contenant des données est automatiquement créé pour l'organisation partenaire. Ces livres peuvent être sélectionnés dans la fenêtre de recherche Livre accessible à partir des pages d'enregistrement du partenaire quand ils se trouvent dans l'élément associé aux livres sur un enregistrement partenaire. Seuls les utilisateurs dans la société du propriétaire de la marque ont accès aux pages de l'enregistrement du partenaire. Si la case Accès au partenaire ou la case Accès réciproque au partenaire (Inverse) est cochée lorsqu'une relation de partenaire est ajoutée à un enregistrement de partenaire, les livres qui étaient automatiquement créés pour les partenaires associés sont synchronisés. Ensuite, chaque fois qu'un compte de partenaire est associé dans Oracle CRM On Demand, les utilisateurs du partenaire qui étaient associés à chacun des livres de partenaires synchronisés peuvent afficher les comptes de partenaires auxquels l'organisation de leur partenaire est associée.

Lorsqu'un utilisateur est ajouté à une organisation de partenaire, il est automatiquement associé au livre de partenaire pour cette organisation.

## Livres personnalisés pour les partenaires

Vous pouvez également créer des livres personnalisés pour les organisations partenaire. Vous pouvez attribuer à ces livres personnalisés une combinaison d'utilisateurs, notamment les utilisateurs de la société propriétaire de la marque et les utilisateurs des organisations partenaire, selon les besoins.

## Types d'enregistrement pris en charge pour les livres

Des enregistrements de types différents peuvent être aussi bien affectés au même utilisateur qu'au même livre. Vous pouvez affecter les types d'enregistrement suivants aux livres :

- Compte
- Accréditation
- Allocation
- Demande
- Rendez-vous
- Plan commercial
- Campagne
- Certification
- Interlocuteur
- Cours

- Objets personnalisés
- Enregistrement d'affaire
- Concessionnaire
- Examen
- Compte financier
- Plan financier
- Budget
- Foyer
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Lead
- Demandes BDM
- Réunion professionnelle
- Plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Partenaire
- Police
- Portefeuille
- Programme
- Lot d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Demande d'assistance
- Modèle de CR Visite
- Solution
- Demande de tarification spéciale
- Tâche
- Véhicule

### **Livres dans le Sélecteur de Livre**

Si le Sélecteur de Livre est activé pour la société, le champ correspondant s'affiche dans les recherches ciblées et avancées, dans la barre de titre des pages de liste et dans la page d'accueil Rapports. Le Sélecteur permet de limiter une recherche ciblée à un livre personnalisé ou à un livre utilisateur qui peut contenir

l'enregistrement recherché par l'utilisateur. Le signe plus (+) qui s'affiche dans ce champ indique la présence de sous-niveaux.

**REMARQUE :** Les livres de partenaire apparaissent dans le sélecteur de livre uniquement pour les enregistrements de type partenaire.

Cliquez sur l'icône en regard du Sélecteur de Livre pour afficher la hiérarchie du livre, qui est structurée comme suit :

- **Tous.** Le noeud racine par défaut pour tous les livres, y compris les livres personnalisés et d'utilisateurs.
- **Livres.** Le noeud racine par défaut pour tous les livres personnalisés configurés pour votre entreprise.
- **Utilisateurs.** Le noeud racine par défaut pour tous les livres d'utilisateurs.

Les éléments Tout, Livres et Utilisateurs sont des noeuds ou des ancres. Il ne s'agit pas de livres réels. Imaginez par exemple qu'une entreprise configure une hiérarchie géographique de livres pour l'Amérique. Imaginez qu'un utilisateur, John Williams, qui dispose de subordonnés, soit aussi associé aux livres de la hiérarchie géographique. Pour cet utilisateur, la hiérarchie suivante s'affiche dans le Sélecteur de Livre, sous l'option Tous :

- **Livres**
  - **Amérique** (livre parent)
    - **Nord** (sous-livre - un sous-livre peut aussi être un livre parent pour un niveau suivant de sous-livres.)
    - **Est** (sous-livre)
    - **Ouest** (sous-livre)
    - **Sud** (sous-livre)
- **Utilisateurs**
  - **John Williams** (utilisateur disposant de subordonnés)
    - **Lucy Harris** (subordonnée ; un subordonné peut aussi disposer de subordonnés.)
    - **Rick Rogers** (subordonné)
    - **Donna Jones** (subordonnée)
    - **Jeff Smith** (subordonné)

**REMARQUE :** les livres situés au niveau le plus bas d'une hiérarchie sont appelés livres noeud feuille.

La case à cocher Inclure les sous-éléments dans le Sélecteur de Livre permet à l'utilisateur de spécifier si les données des sous-éléments (subordonnés ou sous-livres) doivent être incluses dans la recherche. Cette case est toujours cochée pour les rapports.

## Sélection de livres pour les recherches

Lors de la recherche d'enregistrements, les utilisateurs sélectionnent le livre qui contient les données voulues. S'ils ne savent pas avec certitude quel livre d'un niveau donné de la hiérarchie contient les données qu'ils recherchent, ils sélectionnent le livre suivant plus haut dans la hiérarchie.

Si l'utilisateur coche la case Inclure les sous-éléments dans le Sélecteur de Livre et que la case Visibilité du responsable activée est cochée dans le profil de la société, les données des sous-livres ou des subordonnés sont incluses dans la recherche.

Voici un exemple de hiérarchie de livres :

- Amérique
  - Nord
    - Zone nord 1
    - Zone nord 2

Si un utilisateur n'est pas certain qu'un enregistrement se situe dans la Zone nord 1 ou dans la Zone nord 2, il peut sélectionner le livre Nord pour la recherche, au lieu de sélectionner le livre Amérique.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la conception de vos structures de livre, la configuration de livres et l'autorisation des utilisateurs à se servir des livres, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de la création des structures de livres](#) (page 249)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 253)
- [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253)
- [Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement](#) (page 258)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 264)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 265)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 268)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 269)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 270)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 272)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 275)
- [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 276)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 277)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 279)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 283)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 283)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 284)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 287)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 288)
- [Page de hiérarchie du livre](#) (voir "[Page Hiérarchie Livre](#)" page 291)



- [Champs de livre](#) (page 291)
- [Informations sur le dépannage des livres](#) (page 293)

## A propos de la création des structures de livres

Pour définir une structure de livres efficace, vous devez planifier les hiérarchies avec soin. Tenez compte des directives suivantes lors de la conception et de l'affinement des hiérarchies de votre société :

- Ne créez pas de livres personnalisés à partir de la copie de livres utilisateur.
- Définissez les règles d'organisation et d'accès applicables aux données commerciales.
- Déterminez si la structure de votre groupe est pertinente en matière de gestion des données.
- Déterminez les affiliations de données dans votre société.
- Concevez les livres selon les besoins des utilisateurs et tenez compte des tâches pour lesquelles ils utilisent généralement des livres.
- Concevez les livres de façon à utiliser le moins possible la fonctionnalité de la case à cocher Visibilité du responsable activée du profil de votre société.
- Réduisez au minimum le nombre de niveaux de hiérarchie.
- Dans la mesure du possible, réduisez au minimum les renvois dans la structure des livres. Les *renvois* correspondent aux enregistrements apparaissant dans différents livres.
- Utilisez des règles de workflow pour automatiser la gestion des livres.

## Livres utilisateur

La création de livres personnalisés à partir de livres utilisateur représente un inconvénient car les données copiées doivent être synchronisées dans chacun des livres. Cette tâche supplémentaire accroît le temps de traitement par le serveur et affecte la vitesse d'extraction des enregistrements.

**REMARQUE :** Une société peut toutefois utiliser la copie de livres pour que les données d'un utilisateur soient accessibles à un autre utilisateur. Il existe cependant une méthode plus simple : il suffit d'ajouter l'utilisateur souhaitant accéder aux données en tant que délégué de l'utilisateur qui détient ces données.

## Besoins d'accès aux données

La structure des livres ne doit pas nécessairement refléter la hiérarchie établie au niveau du groupe. Il est davantage recommandé de la faire correspondre à l'organisation des données de votre société. Une partie des activités peut être organisée géographiquement, tandis qu'une autre partie sera classée par gamme de produits ou secteur. Faites particulièrement attention dans les cas suivants :

- Au moins deux services ne doivent pas avoir accès aux données appartenant aux autres services.
- Au moins deux services doivent avoir accès aux données des autres services.

## Pertinence de la structure du groupe

Dans un grand nombre d'entreprises, une organisation parent dispose d'un accès total à toutes les données des organisations enfants. Chacun des membres de cette organisation dispose généralement d'un accès total aux données de toutes les organisations enfants.

Si votre société est structurée de cette façon, il est recommandé de ne pas configurer de livres représentant la structure organisationnelle au niveau de l'organisation parent. Cependant, veuillez à prendre en compte les éléments suivants :

- La configuration de livres représentant la structure organisationnelle à d'autres niveaux (au niveau des organisations enfant par exemple).
- La configuration d'autres hiérarchies de livre au niveau de l'organisation parent. Par exemple, au niveau de l'organisation parent, vous pouvez créer un livre ou une hiérarchie de livres qui permet aux utilisateurs de l'organisation parent de consulter les opportunités de toutes les organisations enfants qui présentent un potentiel de revenu significatif.

## Affiliation des données

Examinez les procédures de votre société lorsqu'un utilisateur est transféré d'un service à un autre. Par exemple :

- Si les données gérées par l'utilisateur transféré sont déplacées dans le nouveau service afin de conserver une affiliation continue, il est recommandé de gérer les données par équipe et titulaire des enregistrements. Généralement, les tâches et les rendez-vous sont transférés avec l'utilisateur vers tous les niveaux. Dans certains environnements commerciaux, les données sur les clients sont transférées avec l'utilisateur. Ce type d'affiliation est utilisé dans les petites et moyennes entreprises et dans les entreprises centrées sur les ventes de faible volume mais de grande valeur.
- Si les données sont classées selon une organisation fixe, géographiquement par exemple, afin de conserver une propriété organisationnelle des données, il est recommandé de gérer les données à l'aide de livres reflétant la structure organisationnelle.
- Dans le cas où l'affiliation continue et la propriété organisationnelle continuent d'exister pendant une certaine période après le transfert de l'utilisateur, les deux hiérarchies peuvent coexister.

## Tâches et besoins des utilisateurs

Lors de la conception de la structure des livres, tenez compte des tâches pour lesquelles les utilisateurs utilisent le plus souvent des livres, notamment l'utilisation de listes, la recherche d'enregistrements ainsi que la génération et l'utilisation de rapports.

### Utilisation de listes

Afin d'identifier facilement les listes nécessaires aux utilisateurs, déterminez les types de liste les plus utilisés et définissez les listes idéales. Demandez aux utilisateurs de votre société de vous fournir des informations. Si aucun livre de la structure ne contient tous les enregistrements nécessaires à une liste idéale, cela signifie qu'il manque probablement une hiérarchie. Par exemple, vous pouvez définir une hiérarchie géographique et une hiérarchie orientée produits.

Si les utilisateurs travaillent énormément avec un sous-ensemble d'un livre, créez le sous-livre correspondant et affectez-lui un nom explicite. Le sous-livre peut également être défini comme valeur par défaut pour le

sélecteur de livre, pour que les utilisateurs n'aient pas besoin de sélectionner le livre à chaque fois. Pour plus d'informations sur la définition de la valeur par défaut pour le sélecteur de livre, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 284).

### Recherche d'enregistrements

Pour déterminer les besoins en recherche des utilisateurs de votre société, soumettez-leur des scénarios de recherche dans des enregistrements spécifiques. La structure et la taille du livre doivent refléter les recherches et correspondre aux critères les plus utilisés.

**REMARQUE :** Si une structure de livres existe déjà et que vous souhaitez l'affiner, demandez aux utilisateurs s'ils parviennent à identifier le livre de la hiérarchie auquel appartient un enregistrement spécifique. S'ils n'en sont capables que pour les livres de niveau supérieur, demandez-leur si une subdivision supplémentaire leur permettrait d'affiner leur recherche. Les recherches de livres de niveau supérieur doivent rester des exceptions.

Les champs utilisés pour une recherche affectent la vitesse de la recherche :

- Les recherches d'enregistrements dans des livres à l'aide de champs indexés sont plus performantes (les champs indexés sont identifiés en vert dans les sections de recherche).
- L'utilisation de champs non indexés ralentit la vitesse de recherche, et les performances sont affectées par le nombre important d'enregistrements à consulter (les champs non indexés sont identifiés par du texte noir dans les sections de recherche.)

Par exemple, si les utilisateurs recherchent généralement des enregistrements Interlocuteur à l'aide de champs indexés, le nombre d'enregistrements pour le livre de niveau inférieur (appelé le noeud feuille) peut s'élever à 100 000 pour chaque type d'enregistrement. Toutefois, si les utilisateurs utilisent plutôt des champs non indexés, vous pouvez restreindre la taille des livres "noeuds feuilles" entre 20 000 et 30 000 enregistrements par type.

La configuration des données varie d'une société à une autre. Il n'existe donc pas de recommandation quant au nombre d'enregistrements. La taille des livres doit être gérée en permanence. Les livres permettent d'effectuer des recherches plus rapides en réduisant le nombre d'enregistrements consultés.

### Génération et utilisation de rapports

Tous les utilisateurs, à l'exception des administrateurs, sont soumis à des règles de visibilité pour les données contenues dans les rapports. Lorsqu'un livre utilisateur ou personnalisé est spécifié dans le sélecteur de livre pour la génération d'un rapport, les données prises en compte sont les suivantes :

- Le contenu des analyses historiques (notamment celles accessibles depuis les onglets Rapports et Tableaux de bord, et les rapports inclus dans les pages d'accueil des enregistrements) est limité au livre et inclut tous les sous-niveaux du livre sélectionné. Les enregistrements que l'utilisateur possède, ou pour lesquels l'utilisateur fait partie d'une équipe, ne sont pas inclus sauf s'ils apparaissent dans le livre sélectionné ou dans l'un des sous-livres.
- La génération de rapports en temps réel est limitée aux données directement associées au livre (personnalisé ou utilisateur) sélectionné dans le sélecteur de livre. Si le livre sélectionné possède des sous-livres ou des subordonnés, les données de ces éléments ne sont pas prises en compte.

**REMARQUE :** Même s'il n'est généralement pas nécessaire, il est possible de modifier une structure de livres une fois celle-ci configurée. Ces modifications, qui sont immédiatement appliquées, ne requièrent aucune

déconnexion. Cependant, elles ne sont pas immédiatement reflétées dans les données des rapports en temps réel.

Pour plus d'informations sur la visibilité sur les enregistrements dans les rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports.

## Visibilité du responsable

Lors de la conception des hiérarchies de livres, respectez les principes suivants :

- La fonctionnalité fournie par la case Visibilité du responsable activée du profil de votre société doit être utilisée le moins possible.

Cette option permet aux responsables d'accéder aux enregistrements des utilisateurs sous leur responsabilité et aux utilisateurs d'inclure les données des sous-livres dans leurs recherches.

- L'option Inclure les sous-éléments est rarement, voire jamais, utilisée pour les recherches impliquant d'importants volumes de données. Le nombre d'enregistrements représentant un important volume de données diffère d'une société à l'autre et selon les modèles de recherche.

Dans certains cas, il peut être nécessaire d'utiliser cette option. Par exemple, lorsque des responsables doivent exécuter des listes sur les livres d'utilisateurs incluant leurs subordonnés, car ceux-ci ne peuvent pas partager de données entre eux. S'il s'agit de volumes importants, la durée de la recherche est augmentée. Cependant, pour obtenir des performances optimales, ne sélectionnez l'option Inclure les sous-éléments que si nécessaire.

## Niveaux de hiérarchie

Les hiérarchies de livres présentant un grand nombre de niveaux, contenant chacun des enregistrements, se comportent de la même façon qu'une équipe pour laquelle la visibilité du responsable activée. Ce type de hiérarchie convient parfaitement aux petits jeux de données. Cependant, étant donné que les volumes augmentent, les livres dont la hiérarchie est composée d'un petit nombre de niveaux (ou sans niveau) fonctionnent bien mieux que la fonctionnalité d'équipe.

Si l'un des niveaux de la hiérarchie de livres n'apporte rien de plus à la sécurité ou à l'organisation des données, fusionnez le livre redondant ainsi que les sous-livres associés. Demandez aux utilisateurs s'ils parviennent à identifier de quel sous-livre d'un livre parent provient un enregistrement spécifique. S'ils n'en sont pas capables, cela signifie que la meilleure solution consiste à réunir les deux sous-livres dans le livre parent.

Pour réduire simplement le nombre de niveaux d'une hiérarchie, il suffit d'ajouter le nom du livre parent en préfixe au nom des sous-livres. Par exemple, pour le sous-livre Nord du livre parent Amérique du Nord, supprimez le livre parent et renommez le sous-livre "AN – Nord".

## Renvois

La technique des renvois consiste à dupliquer des enregistrements dans plusieurs livres. Elle représente une surcharge de travail d'administration pour les utilisateurs en raison de la synchronisation nécessaire. De plus, le grand nombre d'opérations de lecture-écriture généré affecte les performances du serveur. Cette technique doit être utilisée au minimum.

## Gestion automatisée des livres

En général, les critères d'affectation des livres sont mis en correspondance avec un ou plusieurs champs d'un type d'enregistrement. Vous pouvez créer des règles de workflow pour réorganiser automatiquement l'affectation des livres en cas de modification d'un de ces champs.

Par exemple, pour la hiérarchie de livres *Territoire*, vous pouvez créer une règle de workflow pour surveiller un champ d'un type d'enregistrement (le champ *Territoire des comptes*, par exemple), puis créer une action d'affectation d'un livre à la règle afin de mettre à jour le livre *Territoire* de l'enregistrement avec un nouveau livre lorsque la valeur du champ *Territoire* pour les comptes est modifiée.

## A propos des services Web de support des livres

Il est possible de gérer les livres via les services Web. Lorsque des livres sont activés pour votre société, le langage de description de services Web (WSDL) pour les livres est disponible pour téléchargement. Pour plus d'informations sur les services Web, consultez le guide *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## A propos des modes de propriété des enregistrements

Selon les besoins de votre société, vous pouvez choisir de ne pas affecter de propriétaires aux enregistrements d'un certain type. Au lieu de cela, vous pouvez organiser les enregistrements de manière à ne pas avoir à réaffecter la propriété des enregistrements lorsque les employés occupent d'autres responsabilités, ou lorsque les équipes de ventes sont réorganisées à la suite d'un changement de modèle d'entreprise. Depuis la version 20, Oracle CRM On Demand vous permet de répondre à ce type de besoin professionnel en associant un livre personnalisé principal à un enregistrement au lieu de lui affecter un propriétaire. Tout utilisateur qui est membre du livre personnalisé principal associé à un enregistrement peut accéder et utiliser cet enregistrement, tant que les paramètres du profil d'accès et du rôle de l'utilisateur lui confèrent les droits d'accès nécessaires. Votre société peut également choisir de configurer certains types d'enregistrement afin que les enregistrements de ce type ne soient pas obligés d'avoir un propriétaire affecté ni d'être associés à un livre personnalisé principal.

Oracle CRM On Demand vous permet de configurer les modes de propriété suivants pour la plupart des types d'enregistrement utilisant des livres :

- **Mode Utilisateur.** Le mode Utilisateur est comparable à la propriété des enregistrements de la version 19 et des versions antérieures de Oracle CRM On Demand. Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur, chaque enregistrement de ce type doit être associé à un propriétaire. Si le champ *Livre* est disponible sur la page de détails de l'enregistrement, il affiche le livre utilisateur associé au propriétaire.

**REMARQUE :** Les enregistrements de demandes d'assistance peuvent exister sans propriétaire par défaut, et certains types d'enregistrement comme *Utilisateurs* et *Produits* ne possèdent pas de propriétaires sur les enregistrements. Cette fonctionnalité reste identique par rapport aux versions précédentes de Oracle CRM On Demand.

- **Mode Livre.** Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré en mode livre, il est impossible d'affecter un propriétaire aux enregistrements de ce type. En revanche, un livre personnalisé principal est requis pour chaque enregistrement. Tout utilisateur qui est membre du livre principal associé à un enregistrement peut accéder et utiliser cet enregistrement, tant que les paramètres du profil d'accès et du rôle de l'utilisateur lui confèrent les droits d'accès nécessaires. Le mode livre ne peut être utilisé qu'avec les types d'enregistrement qui prennent en charge les livres.

■ **Mode Mixte.** Le mode mixte est également appelé *mode utilisateur ou livre*. Lorsqu'un type d'enregistrement est configuré dans ce mode, chaque enregistrement de ce type peut être configuré selon l'une des méthodes suivantes :

- L'enregistrement peut exister sans propriétaire affecté ou sans livre personnalisé principal associé. Les utilisateurs peuvent accéder à ce type d'enregistrement en devenant membres d'une équipe ou d'un livre associé à l'enregistrement. Les utilisateurs qui disposent d'un rôle pour lequel la case Lecture de tous les enregistrements autorisée a été cochée à l'étape 2 de l'Assistant de gestion des rôles peuvent également accéder à l'enregistrement.
- L'enregistrement peut être affecté à un propriétaire.
- L'enregistrement peut être associé à un livre personnalisé principal.

**REMARQUE :** L'enregistrement ne peut pas contenir à la fois un propriétaire et un livre personnalisé principal.

Le mode mixte ne peut être utilisé qu'avec les types d'enregistrement qui prennent en charge les livres.

Indépendamment du mode de propriété défini pour un type d'enregistrement, les utilisateurs peuvent affecter des livres supplémentaires à un enregistrement et peuvent également y associer des utilisateurs supplémentaires si le type d'enregistrement prend en charge les équipes. Un utilisateur qui est membre de n'importe quel livre associé à un enregistrement peut accéder et utiliser cet enregistrement, tant que les paramètres du profil d'accès et du rôle de l'utilisateur lui confèrent les droits d'accès nécessaires.

## Rapports

Pour les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur, vous pouvez créer des rapports historiques et en temps réel sur la relation entre les enregistrements et le livre principal associé à ces enregistrements. Pour plus d'informations sur les rapports et les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de la visibilité des enregistrements dans les analyses](#).

Les modes de propriété des enregistrements n'ont aucune incidence sur les règles de visibilité des données qui s'appliquent lorsque vous sélectionnez un livre dans le sélecteur de livres sur la page d'accueil Rapports. Pour plus d'informations sur les règles de visibilité des données pour les livres dans les rapports, voir [A propos de la conception de structures de livre](#) (voir "[A propos de la création des structures de livres](#)" page 249).

## Types d'enregistrement compatibles avec les modes de propriété des enregistrements

Les modes de propriété des enregistrements sont pris en charge par les types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés, avec les exceptions suivantes :

- Allocation
- Budget
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Plan de diffusion
- Modèle de CR Visite

### ■ Solution

Vous pouvez configurer tous les autres types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés en mode Utilisateur, Livre ou Mixte. Vous pouvez utiliser plusieurs modes de propriété pour les différents types d'enregistrement prenant en charge les livres. Vous pouvez, par exemple, configurer le type d'enregistrement Interlocuteur en mode livre et le type d'enregistrement Compte en mode utilisateur. Vous pouvez à tout moment modifier le mode de propriété des enregistrements défini pour un type d'enregistrement. Pour configurer le mode de propriété des enregistrements d'un type d'enregistrement donné, vous devez définir les champs Propriétaire et Livre sur le type d'enregistrement comme étant obligatoires ou non, comme indiqué dans le tableau suivant.

**REMARQUE :** Les mises en page destinées au type d'enregistrement doivent être correctement paramétrées pour le mode de propriété des enregistrements. Pour plus d'informations, voir [A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements](#) (page 81).

Mode de propriété d'enregistrement	Champ Propriétaire défini sur Requis	Champ Livre défini sur Requis	Autres détails de configuration	Commentaires
Mode Utilisateur	Oui	Non	Aucune	Si le champ Livre est présent sur une présentation d'enregistrement, il est alors en lecture seule et affiche le nom du livre utilisateur pour l'utilisateur qui est le propriétaire affecté à l'enregistrement.
Mode Livre	Non	Oui	(Facultatif) Définir le champ Propriétaire en Lecture seule.	Si le champ Propriétaire est présent dans une présentation d'enregistrement, ce champ doit être vide.  Le champ Livre est un champ de type Liste de sélection qui contient la liste des livres personnalisés qui ont été définis pour votre société.
Mode Mixte	Non	Non	Aucune	Si un livre personnalisé est sélectionné dans le champ Livre d'un enregistrement, le champ Propriétaire est alors vide.  Si un utilisateur est sélectionné dans le champ Propriétaire, le champ Livre est automatiquement défini sur le nom du livre utilisateur pour le propriétaire.

### Mode de propriété des enregistrements par défaut

Pour les sociétés existantes qui ont été créées avec la version 19 ou des versions antérieures de Oracle CRM On Demand, le mode utilisateur correspond au mode de propriété des enregistrements par défaut, sauf pour

le type d'enregistrement Demande d'assistance qui est configuré par défaut en mode mixte. Pour les nouvelles sociétés, le mode mixte est le mode de propriété des enregistrements par défaut pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les modes de propriété des enregistrements.

## Considérations relatives aux modes de propriété des enregistrements

Lors de la configuration du mode de propriété des enregistrements pour un type d'enregistrement, envisagez les aspects suivants :

- **Gestionnaire d'affectation.** 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. Pour plus d'informations sur les règles d'affectation, voir [A propos des règles d'affectation](#) (page 366).
- **Utilisation d'autres applications.** Les applications suivantes exigent que les enregistrements possèdent un propriétaire. Vous ne pouvez pas utiliser ces applications si le type d'enregistrement utilisé par l'application est configuré en mode livre, et si le type d'enregistrement est configuré en mode mixte, les enregistrements doivent alors avoir un propriétaire :
  - Oracle Offline On Demand
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Integration for Office
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Mise à jour des enregistrements après la modification du mode de propriété.** Si vous modifiez le mode de propriété des enregistrements pour un type d'enregistrement donné en le passant en mode Utilisateur, il faudra envisager de mettre à jour tous les enregistrements de ce type afin de leur affecter un propriétaire. Sans quoi, le prochain utilisateur qui mettra à jour un enregistrement de ce type sera forcé de sélectionner un propriétaire pour l'enregistrement. De même, si vous modifiez le mode de propriété des enregistrements pour un type d'enregistrement donné en le passant en mode Livre, il faudra envisager de mettre à jour tous les enregistrements de ce type afin de leur affecter un livre personnalisé principal approprié. Sans quoi, le prochain utilisateur qui mettra à jour un enregistrement de ce type sera forcé de sélectionner un livre personnalisé principal pour l'enregistrement.

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

Si votre société change le mode de propriété d'un type d'enregistrement en passant d'un mode à un autre, le nouveau mode de propriété des enregistrements s'appliquera à tous les nouveaux enregistrements de ce type. Pour les enregistrements existants, le comportement est le suivant :

- **Lorsque le nouveau mode de propriété des enregistrements est le mode Utilisateur.** La situation suivante se produit lorsqu'un enregistrement est mis à jour pour la première fois après la modification du mode de propriété :



- Si aucun utilisateur n'a encore été affecté en tant que propriétaire à l'enregistrement, l'utilisateur qui met à jour l'enregistrement est obligé d'en sélectionner un dans le champ Propriétaire.
- Si l'enregistrement était auparavant associé à un livre personnalisé principal, le nom de ce livre principal est alors effacé du champ Livre et remplacé par le nom du livre utilisateur pour le nouveau propriétaire. Le livre est également supprimé de l'enregistrement et n'apparaît plus dans la section Livres de la page de détails de l'enregistrement.
- **Lorsque le nouveau mode de propriété des enregistrements est le mode Livre.** La situation suivante se produit lorsqu'un enregistrement est mis à jour pour la première fois après la modification du mode de propriété :
  - Si aucun livre principal n'a encore été associé à l'enregistrement, l'utilisateur qui met à jour l'enregistrement est obligé d'en sélectionner un dans le champ Livre.
  - Si un propriétaire avait déjà été affecté à l'enregistrement, les événements suivants se produisent :
    - Le champ Propriétaire est effacé sur l'enregistrement.
    - 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. Il convient toutefois de noter que 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.
- **Lorsque le nouveau mode de propriété des enregistrements est le mode Mixte.** La situation suivante se produit lorsqu'un enregistrement est mis à jour pour la première fois après la modification du mode de propriété. Ce comportement s'applique également à chaque fois que l'enregistrement est mis à jour alors que le type d'enregistrement est en mode mixte :
  - L'utilisateur qui met à jour l'enregistrement n'est pas obligé de sélectionner un propriétaire ou un livre principal.
  - L'utilisateur qui met à jour l'enregistrement peut sélectionner un propriétaire ou un livre personnalisé principal pour l'enregistrement, mais pas les deux.
  - Si un utilisateur affecte un propriétaire à un enregistrement, et qu'un livre personnalisé principal avait déjà été associé à l'enregistrement, le champ Livre est effacé sur l'enregistrement. Le livre est également supprimé de l'enregistrement et n'apparaît plus dans la section Livres de la page de détails de l'enregistrement.
  - Si un utilisateur associe un livre personnalisé en tant que livre principal à l'enregistrement, et qu'un propriétaire avait déjà été affecté à l'enregistrement, la situation suivante se produit :
    - Le champ Propriétaire est effacé sur l'enregistrement.
    - 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. Il convient toutefois de noter que 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'enregistrement. Les membres de l'équipe ne faisant pas partie du groupe prédéfini restent membres comme avec les autres types d'enregistrement.

### **Que se passe-t-il si les enregistrements sont mis à jour via la fonctionnalité de mise à jour en masse ?**

La fonctionnalité de mise à jour en masse, qui est prise en charge par certains types d'enregistrement seulement, permet aux utilisateurs de mettre à jour des champs dans un groupe d'enregistrements à partir des pages de liste. Lorsqu'un utilisateur met à jour un groupe d'enregistrements à l'aide de la fonctionnalité de mise à jour en masse, il n'est pas obligé d'indiquer des valeurs pour les champs obligatoires qui ont la valeur NULL dans les enregistrements. Ainsi, si un utilisateur met à jour un groupe d'enregistrements après que le mode de propriété du type d'enregistrement a été modifié, il n'est pas obligé de sélectionner un propriétaire ou un livre personnalisé principal dans les enregistrements qu'il met à jour, même si le nouveau mode de propriété exige que les enregistrements aient un propriétaire ou un livre personnalisé principal.

## **Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement**

Les modes de propriété des enregistrements affectent la propriété des tâches générées automatiquement par Oracle CRM On Demand, comme celles générées par les actions Créer une tâche dans les règles de workflow et celles générées par les phases de vente dans les processus de vente.

### **Considérations relatives aux tâches générées**

Lors de la génération de tâches, Oracle CRM On Demand prend en compte ce qui suit :

- L'option sélectionnée dans le champ Propriétaire de l'action de workflow ou la tâche de phase de vente
- Les valeurs des champs Propriétaire et Livre de l'enregistrement source si ces champs en contiennent

**REMARQUE :** L'enregistrement source d'une tâche de phase de vente est l'opportunité qui permet d'accéder au processus de vente, ou dans certains cas, le compte qui est lié à cette opportunité. L'enregistrement source d'une action de workflow est l'enregistrement qui déclenche la règle de workflow.

- Le mode de propriété du type d'enregistrement Activité

## **Comment Oracle CRM On Demand affecte des propriétaires et des livres personnalisés principaux aux tâches générées**

Oracle CRM On Demand peut affecter un propriétaire ou un livre personnalisé principal à une tâche générée automatiquement, mais pas les deux. Oracle CRM On Demand peut affecter l'un des utilisateurs suivants comme propriétaire d'une tâche générée automatiquement :

- L'un des utilisateurs suivants :
  - Le propriétaire d'un enregistrement source
  - Le responsable du propriétaire d'un enregistrement source
  - Un utilisateur ayant un rôle d'équipe ou un rôle d'utilisateur d'équipe

**REMARQUE :** Les *rôles d'équipe* sont les rôles qui décrivent les activités que les utilisateurs effectuent au sein d'une équipe dans un enregistrement. Les *rôles d'utilisateur d'équipe* sont les rôles Oracle CRM On Demand qui sont affectés à tous les utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, y compris aux utilisateurs qui sont membres d'équipes dans les enregistrements. Chaque membre d'une équipe sur un enregistrement source peut avoir un rôle d'équipe ainsi qu'un rôle d'utilisateur d'équipe.

■ Pour les tâches générées par une action de workflow, le propriétaire indiqué dans l'action de workflow Oracle CRM On Demand peut affecter l'un des éléments suivants comme livre personnalisé principal d'une tâche générée automatiquement :

- Le livre personnalisé principal associé à un enregistrement source
- Le livre personnalisé par défaut pour l'un des éléments suivants :
  - Le propriétaire d'un enregistrement source
  - Le responsable du propriétaire d'un enregistrement source
  - Un utilisateur ayant un rôle d'équipe ou un rôle d'utilisateur d'équipe

Le *livre par défaut* de l'utilisateur pour la tâche est déterminé comme suit :

- Si un livre personnalisé par défaut contenant des données est associé à un type d'enregistrement Activité dans l'enregistrement de l'utilisateur, ce livre devient alors le livre par défaut.

**REMARQUE :** Les livres par défaut pour les types d'enregistrement sont indiqués dans la section *Livre par défaut par type d'enregistrement* de la page de détails de l'utilisateur.

- Si aucun livre par défaut pour le type d'enregistrement Activité n'est indiqué au niveau de l'enregistrement de l'utilisateur, et qu'un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données est indiqué dans le champ *Livre par défaut* de l'enregistrement de l'utilisateur, alors le livre indiqué dans le champ *Livre par défaut* de l'enregistrement de l'utilisateur correspond au livre par défaut.

**REMARQUE :** Le livre par défaut doit être un livre personnalisé. Oracle CRM On Demand ne peut pas affecter un livre utilisateur comme livre principal à une tâche. De plus, le livre personnalisé par défaut doit être un livre pouvant contenir des données.

Si aucun propriétaire adéquat ni aucun livre personnalisé principal ne peut être identifié, Oracle CRM On Demand ne génère pas la tâche. Le tableau suivant montre comment Oracle CRM On Demand détermine le propriétaire ou le livre personnalisé principal à affecter à une tâche générée.

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
Propriétaire de l'enregistrement source	Propriétaire	Le propriétaire de l'enregistrement source est le propriétaire de la tâche.	Si le propriétaire de l'enregistrement source possède un livre par défaut, Oracle CRM On Demand affecte ce livre en tant	Le propriétaire de l'enregistrement source est le propriétaire de la tâche.

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
			<p>que livre principal pour la tâche.</p> <p>Si le propriétaire de l'enregistrement source ne possède pas de livre par défaut, la tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.</p>	
Propriétaire de l'enregistrement source	Livre personnalisé principal	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	Le livre personnalisé principal de l'enregistrement source est affecté en tant que livre principal pour la tâche.	Le livre personnalisé principal de l'enregistrement source est affecté en tant que livre principal pour la tâche.
Propriétaire de l'enregistrement source	Pas de propriétaire et pas de livre personnalisé principal	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
Responsable du propriétaire de l'enregistrement source	Propriétaire	<p>Si le propriétaire de l'enregistrement source a un responsable, celui-ci devient le propriétaire de la tâche.</p> <p>Si le propriétaire de l'enregistrement source n'a pas de responsable, le comportement est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour les processus de vente, le propriétaire de l'enregistrement source est le propriétaire de la tâche.</li> <li>■ Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.</li> </ul>	Pour plus d'informations sur le comportement dans ce cas, voir le second tableau de cette rubrique.	<p>Si le propriétaire de l'enregistrement source a un responsable, celui-ci devient le propriétaire de la tâche.</p> <p>Si le propriétaire de l'enregistrement source n'a pas de responsable, le comportement est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour les processus de vente, le propriétaire de l'enregistrement source est le propriétaire de la tâche.</li> <li>■ Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.</li> </ul>
Responsable du propriétaire de l'enregistrement source	Livre personnalisé principal	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.
Responsable du propriétaire de l'enregistrement source	Pas de propriétaire et pas de livre personnalisé principal	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
Rôle d'équipe ou rôle d'utilisateur d'équipe	Un ou plusieurs membres de l'équipe détiennent ce rôle	Le membre de l'équipe est le propriétaire de la tâche. Une tâche est générée pour chaque membre de l'équipe ayant le rôle indiqué.	Si le membre de l'équipe possède un livre par défaut, Oracle CRM On Demand affecte ce livre en tant que livre principal pour la tâche.  Si le membre de l'équipe ne possède pas de livre par défaut, la tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	Le membre de l'équipe est le propriétaire de la tâche. Une tâche est générée pour chaque membre de l'équipe ayant le rôle indiqué.
Rôle d'équipe ou rôle d'utilisateur d'équipe	Aucun membre de l'équipe ne détient ce rôle	Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.  Pour les processus de vente, si l'opportunité source a un propriétaire, alors le propriétaire de l'opportunité devient le propriétaire de la tâche. Si l'opportunité source n'a pas de propriétaire, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.	Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.  Pour les processus de vente, si le propriétaire de l'opportunité source possède un livre par défaut, alors ce livre par défaut est affecté à la tâche. Si le propriétaire de l'opportunité source n'a pas de livre par défaut, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.	Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.  Pour les processus de vente, si l'opportunité source a un propriétaire, alors le propriétaire de l'opportunité devient le propriétaire de la tâche. Si l'opportunité source n'a pas de propriétaire, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
Utilisateur particulier	Non applicable	L'utilisateur désigné est le propriétaire de la tâche.	Si l'utilisateur désigné possède un livre par défaut, Oracle CRM On Demand affecte ce livre en tant que livre principal pour la tâche.  Si l'utilisateur désigné ne possède pas de livre par défaut, la tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	L'utilisateur désigné est le propriétaire de la tâche.

Le tableau suivant montre comment Oracle CRM On Demand détermine le propriétaire ou le livre personnalisé principal à affecter à une tâche générée dans les cas suivants :

- L'option sélectionnée dans le champ Propriétaire de la tâche de phase de vente ou de l'action de workflow est définie sur le responsable du propriétaire de l'enregistrement source
- L'enregistrement source a un propriétaire
- Le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre

Le propriétaire a un responsable	Le responsable possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Le propriétaire possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Comportement du processus de vente	Comportement du workflow
Oui	Oui	Non applicable	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du responsable en tant que livre principal pour la tâche.	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du responsable en tant que livre principal pour la tâche.
Oui	Non	Oui	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du propriétaire de l'enregistrement source en tant que livre principal pour la tâche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Le propriétaire a un responsable	Le responsable possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Le propriétaire possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Comportement du processus de vente	Comportement du workflow
Non	Non applicable	Oui	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du propriétaire de l'enregistrement source en tant que livre principal pour la tâche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.
Non	Non applicable	Non	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

## A propos de l'importation de livres et des affectations de livres

Vous pouvez importer les enregistrements suivants liés aux livres dans Oracle CRM On Demand :

- **Livres.** Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements de livres, voir [Champs de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs de livre : Préparation de l'importation](#)" page 472).
- **Utilisateurs de livres.** Vous pouvez importer des enregistrements d'utilisateurs de livres pour associer des utilisateurs à des livres personnalisés. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements d'utilisateurs de livres, voir [Champs d'utilisateur de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation](#)" page 470).
- **Livres de compte :** Vous pouvez importer des enregistrements de livre de compte pour affecter des livres aux comptes. Pour plus d'informations sur l'importation de livres de compte, voir [Champs de livres de compte : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs de livre de compte : Préparation de l'importation](#)" page 447).
- **Livres d'interlocuteurs.** Vous pouvez importer des enregistrements de livres d'interlocuteurs pour affecter des livres aux interlocuteurs. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements de livres d'interlocuteurs, voir [Champs de livres d'interlocuteurs : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs de livre de l'interlocuteur : Préparation de l'importation](#)" page 484).

Lorsque vous importez des enregistrements en vue d'affecter des livres à des comptes et des interlocuteurs, vous pouvez définir une date de début et une date de fin pour chaque affectation de livres. Vous pouvez également utiliser le champ Indicateur principal futur pour indiquer si le livre que vous affectez à un compte ou à un interlocuteur doit devenir le livre principal du compte ou de l'interlocuteur au moment où l'affectation devient active. Pour plus d'informations sur les affectations de livres basées sur le temps, voir [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 265).

### Rubriques connexes

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



- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 268)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 269)

## A propos des affectations de livres basées sur le temps

Vous pouvez gérer des affectations de livres pour des comptes et des interlocuteurs en important des enregistrements de livres de comptes et d'interlocuteurs. Vous pouvez définir une date de début et une date de fin pour chaque affectation de livres que vous importez. Si vous n'indiquez pas de date de début pour une affectation de livre, celle-ci devient alors active immédiatement. Vous pouvez également utiliser le champ Indicateur principal futur pour indiquer si le livre que vous affectez à un compte ou à un interlocuteur doit devenir le livre principal du compte ou de l'interlocuteur au moment où l'affectation devient active.

### Mises à jour quotidiennes des affectations de livre des comptes et des interlocuteurs

Chaque jour, une procédure planifiée examine toutes les affectations de livre des comptes et des interlocuteurs et les met à jour selon les besoins. Par défaut, cette procédure s'exécute au début de chaque jour, immédiatement après minuit, heure du serveur Oracle. La procédure peut être planifiée différemment pour certains clients. Pour déterminer la planification de la procédure dans votre entreprise, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

La procédure d'affectation de livre met à jour les affectations de tous les comptes et tous les interlocuteurs comme suit :

- **Active les affectations de livre.** Si la date de début d'une affectation de livre est arrivée et que l'affectation n'est pas encore active, elle le devient. Lorsqu'une affectation de livre devient active, les utilisateurs membres de ce livre ont accès au compte ou à l'interlocuteur par l'intermédiaire de leur adhésion à ce livre.

Par exemple, vous pouvez importer un enregistrement de livre de compte qui affecte le Livre A au Compte 1, avec une date de début le 1er janvier de l'année suivante. Lorsque la procédure d'affectation de livre s'exécute au début de la journée le 1er janvier de l'année suivante, l'affectation du Livre A sur le Compte 1 devient active.

- **Détermine si un livre est le livre principal.** Si le champ Indicateur principal futur a la valeur Y pour une affectation de livre et que l'affectation est en cours d'activation, le livre devient le livre principal du compte ou de l'interlocuteur.

Par exemple, supposons que le Livre A soit actuellement le livre principal du Compte 1. Vous pouvez importer un enregistrement de livre de compte qui affecte le Livre B au Compte 1, avec une date de début le 1er janvier de l'année suivante et la valeur O attribuée au champ Indicateur principal futur . Lorsque la procédure d'affectation de livre s'exécute au début de la journée le 1er janvier de l'année suivante, l'affectation du Livre B sur le Compte 1 devient active et le Livre B devient le livre principal du Compte 1. Le Livre A n'est alors plus le livre principal du Compte 1. Toutefois, l'affectation du Livre A au Compte 1 reste active, sauf si la date de fin de l'affectation est dans le passé au moment où la procédure d'affectation de livre s'exécute.

- **Résout les conflits si plusieurs livres sont spécifiés comme livre principal.** Si plusieurs affectations de livre d'un compte ou d'un interlocuteur ont la même date de début et que leur champ Indicateur principal futur a la valeur O, ce qui suit se produit lorsque la date de début des affectations arrive :

- Toutes les affectations de livre deviennent actives.

- La première affectation de livre qui devient active devient le livre principal de l'enregistrement.
- S'il existe déjà un livre principal pour l'enregistrement, celui-ci perd alors sa qualité de livre principal, mais son affectation reste active, sauf si sa date de fin est dans le passé.

Par exemple, supposons que le Livre A soit actuellement le livre principal du Compte 1. Vous pouvez importer deux enregistrements de livre de compte pour le Compte 1. L'un des enregistrements affecte le Livre B au Compte 1 et l'autre affecte le Livre C au Compte 1. Les deux affectations ont la même date de début au 1er janvier de l'année suivante, et pour toutes les deux, le champ Indicateur principal futur a la valeur Oui. Lorsque la procédure d'affectation de livre s'exécute au début de la journée le 1er janvier de l'année suivante, les affectations du Livre B et du Livre C sur le Compte 1 deviennent actives et la première affectation traitée devient le livre principal du Compte 1. Le Livre A n'est alors plus le livre principal du Compte 1. Toutefois, l'affectation du Livre A au Compte 1 reste active, sauf si la date de fin de l'affectation est dans le passé au moment où la procédure d'affectation de livre s'exécute.

- **Désactive les affectations de livre et supprime les livres principaux selon les besoins.** Si la date de fin d'un enregistrement d'affectation de livre est dans le passé, l'affectation devient inactive et le livre est supprimé de l'enregistrement. Par ailleurs, si le livre était le livre principal du compte ou de l'interlocuteur, il perd sa qualité de livre principal du compte ou de l'interlocuteur.

Par exemple, supposons que le Livre A soit actuellement le livre principal du Compte 1. La date de fin de l'affectation de livre est le 31 décembre de l'année en cours. Lorsque le script d'affectation de livre s'exécute au début de la journée le 1er janvier de l'année suivante, l'affectation de livre devient inactive et le Livre A perd la position de livre principal du Compte 1.

Lorsqu'une affectation de livre devient inactive, la relation entre le livre et le compte ou l'interlocuteur prend fin et le livre est supprimé du compte ou de l'interlocuteur. Les utilisateurs n'ont plus accès au compte ou à l'interlocuteur par l'intermédiaire de leur adhésion à ce livre. En revanche, les utilisateurs qui ont accès au compte ou à l'interlocuteur par l'intermédiaire d'un autre livre ou d'autres composants de contrôle d'accès, tels que l'adhésion à une équipe, peuvent toujours accéder à l'enregistrement.

Vous ne pouvez pas modifier la procédure d'affectation de livre.

## Exemple d'affectation de livre basée sur le temps

A titre d'exemple d'une affectation de livre basée sur le temps, soit l'affirmation suivante : Le Livre A n'est actuellement pas affecté au Compte 1. Le 1er décembre de l'année en cours, vous importez un enregistrement de livre de compte affectant le Livre A au Compte 1. L'affectation de livre a une date de début au 1er janvier de l'année suivante et une date de fin au 31 mars de la même année. La procédure d'affectation de livre active et désactive l'affectation de livre comme suit :

- Avant le 1er janvier de l'année suivante, l'affectation du Livre A au Compte 1 est inactive et le Livre A n'apparaît pas dans la section des informations relatives aux livres de la page de détail du Compte 1.
- Au début de la journée le 1er janvier de l'année suivante, la procédure d'affectation de livre active l'affectation du livre. Lorsque cela se produit, le Livre A apparaît dans la section des informations relatives aux livres de la page de détail du Compte 1.
- Le 31 mars, l'affectation de livre est toujours active et le Livre A apparaît toujours dans la section des informations relatives aux livres de la page de détail du Compte 1.

- Au début de la journée le 1er avril, la procédure d'affectation de livre désactive l'affectation du livre. Lorsque cela se produit, le Livre A n'apparaît plus dans la section des informations relatives aux livres de la page de détail du Compte 1.

## Restrictions applicables aux dates de début et de fin des affectations de livre

Lorsque vous indiquez les dates de début et de fin d'affectations de livre, prenez note des limitations suivantes :

- Si vous indiquez une date de début et une date de fin, la date de début doit être antérieure à la date de fin.
- Si vous n'indiquez aucune date de début, l'affectation devient active au moment où elle est ajoutée à Oracle CRM On Demand.
- Si vous n'indiquez aucune date de fin, l'affectation de livre reste active, sauf si le livre est supprimé de l'enregistrement.
- Si vous indiquez une date de fin mais n'indiquez pas de date de début, l'affectation de livre devient active immédiatement et le demeure jusqu'à ce que la date de fin ait été atteinte ou que l'affectation de livre ait été supprimée de l'enregistrement, selon la première de ces éventualités.

Par exemple, vous pouvez importer un enregistrement de livre de compte qui affecte le Livre A au Compte 1, sans date de début ni date de fin. Dans ce cas, l'affectation de livre devient active immédiatement et n'est jamais rendue inactive par la procédure d'affectation de livre, car celle-ci ne comporte pas de date de fin. Toutefois, vous pouvez supprimer le Livre A du Compte 1 par l'intermédiaire de l'interface utilisateur.

**REMARQUE :** Plusieurs livres peuvent être affectés à un même compte en même temps, chaque affectation pouvant présenter des dates de début et de fin identiques ou différentes. De même, plusieurs livres peuvent être affectés à un même interlocuteur en même temps, chaque affectation pouvant présenter des dates de début et de fin identiques ou différentes.

Vous pouvez voir les dates de début et de fin dans les détails de l'affectation de livre dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand, mais ne pouvez pas les modifier dans l'interface.

## A propos de la mise à jour des affectations de livre existantes

Si vous importez un enregistrement pour affecter un livre à un compte ou un interlocuteur et que le livre est déjà affecté au compte ou au contact, l'enregistrement d'affectation de livre existant de Oracle CRM On Demand est mis à jour avec les valeurs de l'enregistrement importé. Vous pouvez également remplacer une valeur existante dans les champs Date de début ou Date de fin en important une valeur vide. Par exemple, supposons que le Livre A soit déjà affecté au Compte 1. L'affectation a une date de début située dans le passé et une date de fin dans le futur. Vous pouvez importer pour le Livre A et le Compte 1 un enregistrement de livre de compte présentant la même date de début que l'affectation existante, mais ne comportant aucune date de fin. Dans ce cas, l'affectation existante est mise à jour et la date de fin est supprimée.

### Critères de mise à jour des affectations de livre actives

Si une affectation de livre existante est déjà active, les périodes actives de l'affectation existante et de l'enregistrement que vous importez doivent se chevaucher ou être contigües. Les dates de début et de fin d'un

enregistrement que vous importez pour mettre à jour une affectation de livre active doivent répondre aux critères suivants :

- Si l'affectation existante n'a pas de date de fin, la date de début de l'enregistrement que vous importez ne doit pas être une date dans le futur.
- La date de début de l'enregistrement que vous importez ne doit pas advenir plus de 7 jours après la date de fin de l'affectation existante.

Si ces critères ne sont pas respectés, l'affectation de livre active existante n'est pas mise à jour.

### Critères de mise à jour des affectations de livre futures

Si vous importez un enregistrement pour affecter un livre à un compte ou un interlocuteur et qu'il existe déjà un enregistrement d'affectation de livre avec une date de début dans le futur pour le même livre et le même compte ou le même interlocuteur, la date de fin de l'affectation que vous importez ne doit pas advenir plus de 7 jours avant la date de début de l'enregistrement d'affectation existant. Par exemple, s'il existe déjà un enregistrement affectant le Livre A au Compte 1 le 1er février de l'année suivante et que vous souhaitez modifier la date de début de l'affectation pour qu'elle advienne le 1er janvier de l'année suivante, la date de fin de l'enregistrement que vous importez ne doit pas advenir avant le 25 janvier de l'année suivante. Si la date de fin de l'enregistrement d'affectation que vous importez advient le 24 janvier ou avant, l'importation de l'enregistrement échoue et un message d'erreur est renvoyé pour indiquer que l'enregistrement existe déjà.

### Rubriques connexes

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

- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 264)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 268)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 269)

## Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente

Ce scénario fournit un exemple de la manière dont votre entreprise peut utiliser les livres personnalisés. Avec ce scénario, des livres personnalisés sont utilisés pour gérer des territoires de vente. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de livres personnalisés d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Votre entreprise organise vos comptes sur une base géographique et affecte des groupes de commerciaux aux comptes de chaque zone ou territoire géographique. Par ailleurs, vous pouvez réaffecter des commerciaux d'un territoire à l'autre pour diverses raisons. Lorsque ces réaffectations surviennent, vous devez réaligner les relations entre les commerciaux et les territoires. Il peut arriver, moins fréquemment, qu'un compte soit relocalisé d'un territoire à un autre. Lorsque ce type de relocalisation survient, vous devez réaligner les relations entre les comptes et les territoires. Un exemple de configuration des livres, des utilisateurs et des comptes illustrant ce scénario est fourni à la rubrique [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 269).

## Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente

Cette rubrique contient un exemple d'utilisation de livres personnalisés pour gérer les territoires de vente. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de livres personnalisés d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial. L'exemple fourni dans cette rubrique illustre le scénario décrit sous [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 268).

### *Pour utiliser des livres pour gérer les territoires de vente*

- 1 Créez ou importez les livres personnalisés souhaités pour représenter vos territoires de vente.

Pour plus d'informations sur la création de livres, voir [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 277). Pour plus d'informations sur l'importation de livres, voir [Champs de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "Champs de livre : Préparation de l'importation" page 472).

- 2 Associez vos commerciaux aux livres de territoire appropriés.

Vous pouvez associer directement des utilisateurs aux livres dans Oracle CRM On Demand ou vous pouvez importer des enregistrements utilisateurs de livres. Pour plus d'informations sur l'association d'utilisateurs à des livres, voir [Association d'utilisateurs à des livres](#) (voir "Association d'utilisateurs aux livres" page 279). Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements d'utilisateurs de livres, voir [Champs d'utilisateur de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation" page 470).

- 3 Configurez le type d'enregistrement du compte en mode livre.

Pour plus d'informations sur la configuration des modes de propriété des enregistrements, voir [Configuration des modes de propriétés des enregistrements](#) (voir "Configuration des modes de propriété des enregistrements" page 276).

- 4 Importez les enregistrements de livre de compte nécessaires pour affecter les livres de territoire appropriés aux comptes.

Utilisez la date de début de chaque enregistrement de livre de compte pour indiquer la date à laquelle l'affectation doit prendre effet, à savoir la date à partir de laquelle vous souhaitez que vos commerciaux puissent accéder aux enregistrements de compte dans leurs territoires. Si vous le souhaitez, vous pouvez également indiquer la date à laquelle chaque affectation de livre doit prendre fin.

Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements d'affectation de livres, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de livre de compte : Préparation de l'importation](#) (voir "Champs de livre de compte : Préparation de l'importation" page 447)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 264)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 265)

Une fois que vous avez importé les enregistrements de livre de compte et que la procédure d'affectation de livre active les affectations à la date de début indiquée, vos commerciaux peuvent accéder aux enregistrements dans leurs territoires.

Si des commerciaux sont réaffectés d'un territoire à l'autre, vous devez alors réaligner les relations entre les commerciaux et les territoires.

#### ***Pour réaligner la relation entre un commercial et un territoire***

- Mettez à jour l'enregistrement utilisateur du commercial, comme suit :
  - Si le commercial est affecté à un nouveau territoire, ajoutez le livre du territoire à l'enregistrement utilisateur.
  - Si le commercial n'est plus affecté à un territoire, supprimez le livre de l'enregistrement utilisateur.

Vous pouvez directement mettre à jour l'enregistrement utilisateur dans Oracle CRM On Demand ou importer des enregistrements utilisateur de livres. Pour plus d'informations sur l'association d'utilisateurs à des livres, voir [Association d'utilisateurs à des livres](#) (voir "[Association d'utilisateurs aux livres](#)" page 279). Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements d'utilisateurs de livres, voir [Champs d'utilisateur de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation](#)" page 470).

Si des comptes sont relocalisés d'un territoire à l'autre, vous devez alors réaligner les relations entre les comptes et les territoires.

#### ***Pour réaligner la relation entre un compte et un territoire***

- Mettez à jour l'enregistrement du compte, comme suit :
  - Ajoutez le nouveau livre de territoire au compte.
  - Supprimez l'ancien livre de territoire de l'enregistrement utilisateur.

Vous pouvez directement mettre à jour l'enregistrement de compte dans Oracle CRM On Demand ou importer des enregistrements de livre de compte. Pour plus d'informations sur l'affectation d'enregistrements à des livres, voir [Affectation d'enregistrements à des livres](#) (voir "[Affectation d'enregistrements aux livres](#)" page 288). Pour plus d'informations sur l'importation de livres de compte, voir [Champs de livres de compte : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs de livre de compte : Préparation de l'importation](#)" page 447).

## **Procédure de configuration des livres**

Pour définir les livres de votre société, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Demandez à Oracle CRM On Demand Customer Care d'activer la fonctionnalité des livres pour la société.  
Une fois que Oracle CRM On Demand Customer Care a activé la fonctionnalité de livres pour votre société, plusieurs contrôles deviennent alors disponibles dans Oracle CRM On Demand. Pour vérifier que ces contrôles sont disponibles et que le rôle Administrateur est défini pour utiliser les livres, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la définition des livres pour le rôle Administrateur](#) (voir "[Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#)" page 272).
- 2 Créez la structure des livres.

Pour plus d'informations sur la conception de la structure des livres, reportez-vous à la rubrique [A propos de la conception des structures de livres](#) (voir "[A propos de la création des structures de livres](#)" page 249).

- 3** (Facultatif) Créez des types de livre et les rôles d'utilisateur correspondants.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de types et des rôles d'utilisateur des livres](#) (voir "[Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#)" page 275).

- 4** (Facultatif) Configurez le mode de propriété des enregistrements pour les types d'enregistrement.

Pour plus d'informations, voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253) et [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 276).

- 5** Créez les livres et leurs hiérarchies.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création des livres et de leurs hiérarchies](#) (voir "[Création de livres et de hiérarchies de livres](#)" page 277).

- 6** Associez des utilisateurs aux livres.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 279).

- 7** Activez les livres pour votre société.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour votre société](#) (voir "[Activation de livres pour votre société](#)" page 283).

- 8** Activez les livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 284).

### **Rubriques connexes**

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les livres et les structures de livres :

- [Gestion des livres](#) (page 244)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 253)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 264)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 265)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 268)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 269)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 287)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 288)
- [Page de hiérarchie du livre](#) (voir "[Page Hiérarchie Livre](#)" page 291)
- [Champs de livre](#) (page 291)

## Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur

Pour activer la fonctionnalité des livres pour votre société, l'assistance clientèle procède comme suit :

- Accord du privilège Gérer les livres et de l'accès aux livres au rôle d'administrateur.
- Configuration du profil d'accès de l'administrateur pour qu'il puisse accéder aux livres.

La procédure suivante explique comment vérifier que le rôle d'administrateur est configuré pour les livres.

### *Pour vérifier que le rôle d'administrateur est configuré pour les livres*

- 1 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand en tant qu'utilisateur disposant du rôle Administrateur.
- 2 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 4 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur le lien Gestion des rôles.
- 5 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 6 Cliquez sur le lien Modifier correspondant au rôle Administrateur.
- 7 Dans l'Assistant de gestion des rôles, passez à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, et vérifiez que l'accès aux enregistrements de livre est configuré comme indiqué dans le tableau suivant.

Le tableau suivant indique l'accès aux enregistrements de livre requis pour le rôle Administrateur.

Type d'enregistrement	Accès autorisé ?	Création autorisée ?	Droit de lire tous les enregistrements ?
Livres	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné

- 8 Passez à l'étape 4, Privilèges, et vérifiez que le privilège Gérer les livres est sélectionné.

Le tableau suivant décrit le privilège Gérer les livres.

Catégorie	Privilège	Description
Administration : Utilisateurs et contrôles d'accès	Gérer les livres	Gestion de l'accès aux livres, affectation en masse des données aux livres et définition des workflows associés aux livres

**REMARQUE :** Un utilisateur, dont le rôle inclut le privilège Gérer les livres ainsi que les privilèges permettant de gérer les rôles d'utilisateur, peut accorder ce privilège à d'autres rôles d'utilisateur. Comme pour la plupart des tâches d'administration, il est recommandé de n'accorder le privilège de gestion des livres qu'aux administrateurs de la société.

- 9 Revenez à la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 10 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.



**11** Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.

**12** Vérifiez que les paramètres des profils d'accès sont corrects. Pour cela, procédez comme suit :

- a** Cliquez sur le lien Modifier dans Administrateur - Profil d'accès par défaut, puis vérifiez que les paramètres correspondent à ceux indiqués dans le tableau suivant.
- b** Cliquez sur le lien Modifier dans Administrateur - Profil d'accès de titulaire, puis vérifiez que les paramètres correspondent à ceux indiqués dans le tableau suivant.

Le tableau suivant répertorie les paramètres requis permettant aux utilisateurs disposant du rôle Administrateur de gérer les livres dans Oracle CRM On Demand.

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de titulaire
Compte	Livres	Complet	Complet
Accréditation*	Livres	Complet	Complet
Activité	Livres	Complet	Complet
Allocation*	Livres	Complet	Complet
Application*	Livres	Complet	Complet
Livres	Non applicable	Lecture/Modification/Suppression	Lecture/Modification/Suppression
Livres	Sous-livres	Vue	Vue
Livres	Utilisateur	Complet	Complet
Plan commercial*	Livres	Complet	Complet
Campagne	Livres	Complet	Complet
Certification*	Livres	Complet	Complet
Interlocuteur	Livres	Complet	Complet
Cours*	Livres	Complet	Complet
Objets personnalisés	Livres	Complet	Complet
Enregistrement d'affaire*	Livres	Complet	Complet
Concessionnaire*	Livres	Complet	Complet
Examen*	Livres	Complet	Complet
Compte financier*	Livres	Complet	Complet
Plan financier*	Livres	Complet	Complet
Budget*	Livres	Complet	Complet

Type d'enregistrement	Enregistrement connexe	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de titulaire
Foyer*	Livres	Complet	Complet
Rapport d'audit du stock*	Livres	Complet	Complet
Période de stock*	Livres	Complet	Complet
Lead	Livres	Complet	Complet
Demandes BDM*	Livres	Complet	Complet
Réunion professionnelle*	Livres	Complet	Complet
Plan de diffusion*	Livres	Complet	Complet
Objectif*	Livres	Complet	Complet
Opportunité	Livres	Complet	Complet
Partenaire*	Livres	Complet	Complet
Police*	Livres	Complet	Complet
Portefeuille*	Livres	Complet	Complet
Programme*	Livres	Complet	Complet
Lot d'échantillons*	Livres	Complet	Complet
Transaction d'échantillon*	Livres	Complet	Complet
Demande d'assistance	Livres	Complet	Complet
Modèle de CR Visite*	Livres	Complet	Complet
Solution	Livres	Complet	Complet
Véhicule*	Livres	Complet	Complet

**REMARQUE :** Les types d'enregistrement signalés par un astérisque (\*) ne sont pas disponibles dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Les paramètres d'accès ne sont pertinents que si ces types d'enregistrement sont disponibles.

Le tableau suivant répertorie les contrôles activés grâce au privilège Gérer les livres. Vous pouvez accéder à chacun des composants pour vérifier que tous les contrôles nécessaires sont disponibles.

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
Administration - Page d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>La section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès contient le lien Livre - Gestion. Ce lien permet d'accéder à la page Hiérarchie des livres où vous pouvez créer, mettre à jour et gérer des livres.</li> <li>La section Outils de gestion de données contient le lien File d'affectations</li> </ul>

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
	de livre par lot. Ce lien pointe vers la page du même nom, affichant les informations sur les demandes actives et terminées d'affectation de livre par lot.
Page Personnalisation de l'application	<ul style="list-style-type: none"> <li>La section Configuration des types d'enregistrement contient le lien Livre. Ce lien pointe vers la page Personnalisation de l'application Livre, permettant de définir les champs de livre et d'utilisateur de livre, notamment les valeurs des listes pour les champs Type de livre et Rôle d'utilisateur de livre.</li> </ul>
Assistant de gestion des rôles	<ul style="list-style-type: none"> <li>A l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, l'option Livre apparaît sous forme de ligne détails.</li> <li>A l'étape 4, Privilèges, le privilège Gérer les livres apparaît sous forme d'option.</li> </ul>
Assistant du profil d'accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>A l'étape 1, Nom du profil d'accès, la case Droit accessible aux utilisateurs du livre apparaît.</li> <li>A l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'option Livre apparaît sous forme d'objet de niveau supérieur.</li> <li>Une ligne détails correspondant à la section des informations connexes au livre apparaît sous le lien Informations connexes pour les types d'enregistrement prenant en charge les livres.</li> </ul> </li> </ul>
Page Profil de la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>La case à cocher Activer les Livres apparaît dans la section Paramètres de visibilité des données de la société.</li> </ul>
Assistant de mise en page (gestion des présentations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>A l'étape 4, Informations connexes, la section des informations connexes au livre apparaît dans la section Disponible de la page pour les types d'enregistrement prenant en charge les livres.</li> </ul>
Page Renommer les types d'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'option Livre apparaît sous la forme d'un élément de la page.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'action Affecter un livre apparaît sous la forme d'une option disponible (si vous disposez du privilège Gérer les règles de workflow pour votre société activé).</li> </ul>
Menu de la page Liste	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'option Affectation de livre par lot apparaît dans le menu pour les types d'enregistrement pris en charge.</li> </ul>

## Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre

Pour vous aider à organiser votre structure de livres, vous pouvez créer des types de livre, puis affecter un type à chaque livre que vous créez. Par exemple, si vous décidez d'utiliser une hiérarchie de livres pour les

territoires, vous pouvez créer un type de livre nommé Territoire. Le champ Type de livre est un champ de liste de sélection modifiable que vous pouvez personnaliser selon les besoins de votre société.

Vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre à affecter aux utilisateurs lorsque vous associez ces derniers à des livres. Les rôles d'utilisateur de livre sont différents des rôles d'utilisateur Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre, tels que Utilisateur de territoire et Responsable de territoire, à affecter à des utilisateurs travaillant avec la hiérarchie de livres des territoires.

La procédure ci-après décrit comment créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre

### ***Pour créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre***

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3** Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur Livre.
- 4** Dans la page Personnalisation de l'application Livre, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer des types de livre, cliquez sur Livre - Configuration des champs.
  - Pour créer des rôles d'utilisateur de livre, cliquez sur Utilisateurs du livre - Configuration des champs.
- 5** Cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection.
- 6** Entrez les valeurs pour la liste de sélection et enregistrez vos modifications.

Pour plus d'informations sur la modification des listes de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99).

## **Configuration des modes de propriété des enregistrements**

Oracle CRM On Demand vous permet de configurer les modes de propriété des enregistrements suivants pour répondre aux besoins de votre activité :

- Mode Utilisateur
- Mode Livre
- Mode Mixte

Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253).

### ***Pour configurer un mode de propriété des enregistrements***

- 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'enregistrement, cliquez sur le lien du type d'enregistrement que vous souhaitez configurer.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur *type d'enregistrement* Configuration des champs, où *type d'enregistrement* est le nom du type d'enregistrement que vous souhaitez configurer.
- 5 En fonction du mode de propriété des enregistrements que vous souhaitez configurer, modifiez les champs comme suit :
  - Pour configurer le type d'enregistrement en mode utilisateur, configurez le champ Titulaire pour en faire un champ obligatoire, puis configurez le champ Livre pour qu'il ne soit pas obligatoire.
  - Pour configurer le type d'enregistrement en mode livre, configurez le champ Livre pour en faire un champ obligatoire, puis configurez le champ Titulaire pour qu'il ne soit pas obligatoire.
  - Pour configurer le type d'enregistrement en mode mixte, configurez les champs Titulaire et Livre de telle sorte qu'ils ne soient pas obligatoires.
- 6 Enregistrez vos modifications.

Pour plus d'informations sur la modification des champs, voir [Création et modification de champs](#) (page 86).

**REMARQUE :** Après avoir configuré le mode de propriété des enregistrements, assurez-vous que les mises en page du type d'enregistrement sont configurées correctement pour le mode de propriété des enregistrements. Pour plus d'informations sur les mises en page des modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements](#) (page 81).

## Création de livres et de hiérarchies de livres

La section Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès de la page d'accueil Admin vous permet de créer des livres.

**REMARQUE :** Vous pouvez également créer des livres en important des enregistrements de livre. Pour plus d'informations, voir [Champs de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs de livre : Préparation de l'importation](#)" page 472).

### Avant de commencer :

- Pour effectuer cette procédure, vous devez disposer du privilège Gérer les livres.
- Avant de créer des livres et des hiérarchies de livre, prenez connaissance de la rubrique [A propos de la conception de structures de livres](#) (voir "[A propos de la création des structures de livres](#)" page 249).

La procédure suivante explique comment créer un livre.

### Pour créer un livre

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès de la page d'accueil Admin, cliquez sur le lien Livre - Gestion.

- 3 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur Nouveau.
- 4 Dans la page Modification de livre, saisissez les informations requises, puis enregistrez.

Le tableau suivant décrit les informations à saisir pour le livre.

Champ	Description
Nom du livre	A des fins d'affichage dans le Sélecteur de Livre, la longueur maximale recommandée d'un nom de livre est de 60 caractères.
Type de livre	(Facultatif) Sélectionnez le type du livre dans la liste.
Livre parent	<ul style="list-style-type: none"><li>■ S'il s'agit d'un livre racine, laissez ce champ vide.</li><li>■ S'il s'agit d'un sous-livre, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Livre parent, puis sélectionnez le livre parent.</li></ul>
Peut contenir des données	<p>S'applique uniquement au livre actuel, et non aux sous-livres. Cochez cette case pour associer les enregistrements au livre. Pour des raisons de performances, n'utilisez cette fonctionnalité que pour les livres contenant des données.</p> <p><b>REMARQUE :</b> dans le sélecteur de livre, qui apparaît dans Oracle CRM On Demand, les livres personnalisés contenant des données sont identifiés par une icône de document bleue. Les livres personnalisés ne pouvant pas contenir de données sont signalés par une icône jaune en forme de dossier.</p>

## Création de sous-livres

Pour créer des sous-livres pour un livre parent existant, vous pouvez utiliser la méthode proposée dans la procédure précédente ou suivre la procédure suivante.

### *Pour créer des sous-livres pour un livre existant*

- 1 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur le lien du livre parent.
- 2 Dans la page Détails de livre, cliquez sur New dans la barre de titre Livres secondaires.
- 3 Dans la page Modification de livre, saisissez les informations relatives au livre, puis enregistrez vos modifications.

## Déplacement d'un livre vers un nouveau livre parent

Vous pouvez déplacer un livre afin d'en faire un sous-livre ou déplacer un sous-livre d'un livre parent vers un autre. Lorsque le parent d'un livre est déplacé, la hiérarchie se modifie en conséquence :

- Le nouveau parent s'applique au livre actuel et aux sous-livres enfants du livre actuel.
- Les utilisateurs affectés à l'ancien livre parent n'ont plus accès au livre actuel et à ses sous-livres.

- Les utilisateurs affectés au nouveau livre parent ont alors accès au livre actuel et à ses sous-livres.
- Les utilisateurs directement affectés au livre actuel ne sont pas affectés par le changement de livre parent.

**REMARQUE :** Pour supprimer un livre parent, vous devez d'abord supprimer tous ses sous-livres, utilisateurs et données associés.

**CONSEIL :** Pour connaître le nombre d'enregistrements contenus dans un livre, créez un rapport d'historique pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la génération de rapports, reportez-vous à la rubrique Rapports.

La procédure suivante décrit comment déplacer un livre vers un nouveau livre parent.

#### *Pour déplacer un livre vers un nouveau livre parent*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès de la page d'accueil Admin, cliquez sur le lien Livre - Gestion.
- 3 Dans la page Hiérarchie de livre, cliquez sur le lien Modifier du livre à déplacer.
- 4 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Livre parent, puis sélectionnez le nouveau livre parent.
- 5 Enregistrez vos modifications.

## Association d'utilisateurs aux livres

Vous pouvez définir les utilisateurs ayant accès à un livre et le niveau d'accès aux enregistrements du livre dont chaque utilisateur dispose. Lorsque vous associez un utilisateur à un livre, vous indiquez le profil d'accès de l'utilisateur pendant qu'il travaille dans le livre. Les options standard suivantes sont disponibles :

- **Modifier.** Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.
- **Complet.** Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.
- **Lecture seule.** Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.

Vous pouvez également créer des profils d'accès personnalisés pour les livres. La liste de sélection Profils d'accès de la page Modification des utilisateurs du livre inclut tous les profils d'accès pour lesquels l'option Droit accessible aux utilisateurs du livre est sélectionnée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 283).

L'option Visibilité du responsable activée de la page Profil de la société et l'option Inclure les sous-éléments du sélecteur de livre constituent des facteurs supplémentaires dans la détermination de l'accès d'un utilisateur aux enregistrements. Lorsque la case Visibilité du responsable activée est cochée dans la page Profil de la société, le paramètre Inclure les sous-éléments des recherches permet à un utilisateur d'accéder aux données des livres secondaires et aux données appartenant directement ou non aux utilisateurs subordonnés.

Le niveau d'accès dont un utilisateur dispose sur les livres affecte les droits d'accès généraux de celui-ci sur les enregistrements. Les exemples suivants indiquent comment les droits d'accès de l'utilisateur sont déterminés.

### Exemple 1

Rémi Martin, un commercial, dispose de la configuration suivante dans Oracle CRM On Demand :

- A accès aux enregistrements Compte via le rôle de commercial.
- Le niveau de son profil d'accès de titulaire a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Compte.
- Le niveau de son profil d'accès par défaut a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Compte.
- N'est pas membre de l'équipe du compte Equipements ABC.
- Est associé au livre Fabricants d'équipements et son profil d'accès pour le livre a la valeur Complet.

Si le compte Equipements ABC figure dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Rémi à l'enregistrement Equipements ABC l'autorisent à lire, à modifier et à supprimer celui-ci. Il dispose de ces droits d'accès car le système de contrôle d'accès d'Oracle CRM On Demand détermine les droits les plus larges à partir de tous les profils d'accès pertinents et les applique. Dans ce cas, le profil d'accès pour le livre a la valeur Complet et a donc priorité sur le profil d'accès aux enregistrements de compte.

### Exemple 2

Stéphanie Leroy, une commerciale, dispose de la configuration suivante dans Oracle CRM On Demand :

- A accès aux enregistrements Opportunité via le rôle de commercial.
- Le niveau de son profil d'accès de titulaire a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Opportunité.
- Le niveau de son profil d'accès par défaut a la valeur Lecture seule pour le type d'enregistrement Opportunité.
- Est membre de l'équipe d'opportunité et le champ Opportunités - Accès a la valeur Modifier.
- Est associée au livre Fabricants d'équipements et son profil d'accès pour le livre a la valeur Complet.

Si une opportunité se trouve dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Stéphanie l'autorisent à lire, à modifier et à supprimer l'enregistrement. Cependant, si une opportunité se figure pas dans le livre Fabricants d'équipements, les droits d'accès de Stéphanie (à partir de son profil de gestion des droits, de son profil d'accès par défaut et de son adhésion à l'équipe de l'opportunité) l'autorisent à lire et à modifier l'opportunité, mais pas à la supprimer.

### Méthodes d'association des utilisateurs aux livres

Trois méthodes permettent d'associer des utilisateurs à des livres :

- A partir d'un enregistrement de livre, vous pouvez associer plusieurs utilisateurs au livre.
- A partir d'un enregistrement d'utilisateur, vous pouvez associer plusieurs livres à l'utilisateur.
- Vous pouvez importer des enregistrements utilisateur de livres. Pour plus d'informations, voir [Champs utilisateur de livre : Préparation à l'importation](#) (voir "[Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation](#)" page 470).

La procédure ci-après décrit comment associer plusieurs utilisateurs à un livre via l'enregistrement de ce dernier.



**Pour associer plusieurs utilisateurs à un livre**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des livres.
- 3 Dans la page Hiérarchie livre, cliquez sur le lien du nom du livre auquel vous voulez associer des utilisateurs.
- 4 Dans la page Détails de livre, cliquez sur Ajouter des utilisateurs dans la barre de titre de la section Utilisateurs du livre.
- 5 Dans la page Modification des utilisateurs du livre, sélectionnez les utilisateurs à associer au livre.

Le tableau suivant décrit les informations que vous devez indiquer pour chaque utilisateur à associer au livre.

Champ	Description
Utilisateurs	<p>Cliquez sur l'icône Recherche en regard du champ Utilisateur, puis sélectionnez l'utilisateur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les délégués d'un utilisateur n'ont pas automatiquement accès au livre de l'utilisateur. Vous devez également associer chaque délégué au livre.</p>
Rôle d'utilisateur de livre	<p>(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le rôle d'utilisateur de livre n'est pas un rôle Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 275).</p>
Profil d'accès	<p>Dans la liste des profils activés pour les livres, sélectionnez le profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur au livre en cours et à ses livres secondaires. Les options standard sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifier.</b> Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Complet.</b> Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Lecture seule.</b> Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès personnalisés pour les livres, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 283).</p>

La procédure ci-après décrit comment associer plusieurs livres à un utilisateur via l'enregistrement de l'utilisateur.

**Pour associer plusieurs livres à un utilisateur**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs et des groupes, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Dans la liste d'utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur auquel vous voulez associer des livres.
- 5 Sur la page des détails de l'utilisateur, dans la barre de titre de la section Livres affectés, cliquez sur Ajouter des livres.

**REMARQUE :** Si la section Livres affectés n'est pas disponible dans la page Utilisateur - Détails, cliquez sur le lien Modifier la présentation et ajoutez la section à la mise en page.

- 6 Dans la page Modification de livres affectés, sélectionnez les livres à associer à l'utilisateur et entrez les informations de l'utilisateur pour chaque livre.

Le tableau suivant décrit les informations que vous devez entrer pour chaque livre que vous associez à l'utilisateur.

Champ	Description
Nom du livre	Cliquez sur l'icône à droite du champ Nom du livre, sélectionnez un livre dans le sélecteur de livre, puis cliquez sur OK.
Rôle d'utilisateur de livre	<p>(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le rôle d'utilisateur de livre n'est pas un rôle Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 275).</p>
Profil d'accès	<p>Dans la liste des profils activés pour les livres, sélectionnez le profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur au livre en cours et à ses livres secondaires. Les options standard sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifier.</b> Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Complet.</b> Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Lecture seule.</b> Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès personnalisés pour les livres, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 283).</p>

**REMARQUE :** L'association d'un utilisateur à un livre ne lui accorde pas l'accès au livre. Pour cela, vous devez activer les livres pour chaque utilisateur et pour chaque rôle d'utilisateur requérant accès aux livres, comme le décrit la rubrique [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 284).

## Création de profils d'accès pour les livres

Lorsque vous associez un utilisateur à un livre, vous sélectionnez un profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur aux enregistrements du livre et des livres secondaires. Le profil d'accès pour le livre est évalué avec tous les autres profils d'accès de l'utilisateur et ce dernier reçoit les droits d'accès à un enregistrement les plus larges autorisés par ces profils. Pour plus d'informations sur l'interaction des profils d'accès, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 279).

Les profils d'accès standard disponibles à la sélection lors de l'association d'un utilisateur à un livre sont les suivants :

- **Modifier.** Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.
- **Complet.** Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.
- **Lecture seule.** Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.

Vous pouvez également créer des profils d'accès personnalisés pour les livres. La liste de sélection Profils d'accès, qui apparaît dans les pages Modification des utilisateurs du livre et Modification de livres affectés, comporte tous les profils d'accès pour lesquels l'option Droit accessible aux utilisateurs du livre est sélectionnée.

La procédure ci-après décrit comment créer un profil d'accès pour des livres.

### *Pour créer un profil d'accès pour les livres*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion de profils d'accès, cliquez sur le lien Profils d'accès.
- 4 Créez un profil d'accès ou modifiez un profil existant.
- 5 A l'étape 1 de l'assistant de profils, sélectionnez la case à cocher Droit accessible aux utilisateurs du livre.
- 6 A l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès, définissez les niveaux d'accès pour chaque type d'enregistrement et pour les types d'informations connexes.
- 7 Une fois le profil d'accès créé ou modifié, cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

## Activation de livres pour votre société

Lorsque vous avez défini vos structures de livres, vous pouvez activer des livres pour votre société. La procédure ci-après décrit comment effectuer cette opération.

### *Pour activer les livres pour votre société*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Profil de la société, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 4 Sur la page Profil de la société, définissez les options suivantes. Pour plus d'informations sur ces options, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).
  - a Dans la section Paramètres de la société, vérifiez que la valeur attribuée à la Méthode de recherche globale est Recherche ciblée. Lorsque Recherche ciblée est sélectionné, le sélecteur de livre apparaît dans la section de recherche de la barre d'actions.
  - b Dans la section Paramètre de visibilité Analytics, attribuez la valeur Visibilité totale à l'option Domaines historiques. (Ce paramètre garantit la synchronisation des données des livres avec celles de la base de données qui prend en charge les rapports et les tableaux de bord.)
  - c Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, vérifiez que les cases suivantes sont cochées :

Paramètre	Objectif
Activer les Livres	<p>Utilisez ce champ pour contrôler l'affichage des livres personnalisés et d'utilisateur par le sélecteur de livre. Si la case Activer les Livres n'est pas cochée, le sélecteur de livre affiche uniquement les livres d'utilisateurs et les livres pour les délégués, le cas échéant.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour pouvoir afficher l'option Activer les livres dans la page Profil de la société, vous devez disposer du privilège Gérer les livres dans votre rôle d'utilisateur.</p> <p><b>ATTENTION :</b> Vous ne pouvez pas désélectionner cette case après l'avoir sélectionnée. Toutefois, vous pouvez modifier votre hiérarchie des livres après la sélection de cette option.</p>
Afficher le sélecteur de livre	Active le sélecteur de livre qui permet aux utilisateurs de filtrer les enregistrements par livre utilisateur, livre pour les délégué ou personnalisé.

## Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur

Pour autoriser un utilisateur à utiliser des livres, vous configurez son rôle et le profil d'accès par défaut associé. Vous configurez également l'enregistrement utilisateur de chaque utilisateur.

La procédure suivante décrit comment activer les livres pour un rôle d'utilisateur. Vous devez effectuer ces étapes pour chaque rôle utilisant des livres.

**Pour activer les livres pour un rôle d'utilisateur**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur le lien Gestion des rôles.
- 4 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 5 Cliquez sur le lien du rôle à modifier.
- 6 Dans l'Assistant de gestion des rôles, allez à l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, et configurez les niveaux d'accès pour le type d'enregistrement Livres.

Le tableau suivant indique les paramètres que vous devez configurer pour autoriser les utilisateurs (non administrateurs) à accéder aux livres.

Type d'enregistrement	Accès autorisé ?	Création autorisée ?	Droit de lire tous les enregistrements ?
Livres	Sélectionné	Désélectionné	Désélectionné

**REMARQUE :** Vous devez vous assurer que la case Droit de lire tous les enregistrements n'est pas cochée. Sinon, l'utilisateur pourra accéder à tous les livres dans la page de liste Hiérarchie livre.

- 7 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 8 Accédez à la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès.
- 9 Dans la section Gestion des profils d'accès, cliquez sur Profils d'accès.
- 10 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 11 Cliquez sur le lien Modifier du profil d'accès par défaut utilisé pour le rôle d'utilisateur que vous activez pour les livres et configurez les paramètres donnant accès aux livres et aux types d'enregistrement connexe.

Le tableau suivant décrit les paramètres obligatoires dans le profil d'accès par défaut, qui donnent à un rôle d'utilisateur accès aux livres. La configuration du profil d'accès par défaut accorde au rôle d'utilisateur l'accès nécessaire aux livres. Ainsi, vous n'avez pas à configurer le profil d'accès du titulaire pour le rôle.

Type d'enregistrement	Enregistrement associé	Profil d'accès par défaut
Livres	Non applicable	Lecture seule.
Livres	Livre secondaire	Affichage.  Ce profil permet à l'utilisateur d'afficher tous les livres

Type d'enregistrement	Enregistrement associé	Profil d'accès par défaut
		secondaires dans la page Détails de livre. La valeur par défaut est Aucun accès.
Livres	Utilisateur	Lecture seule.  Ce profil permet à l'utilisateur d'afficher tous les autres utilisateurs du livre dans la page Détails de livre. La valeur par défaut est Aucun accès.

**12** Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

La procédure ci-après décrit comment activer les livres pour un utilisateur. Vous devez effectuer ces étapes pour chaque utilisateur de livres.

### ***Pour activer des livres pour un utilisateur***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des utilisateurs, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs.
- 4 Cliquez sur le lien Modifier de l'utilisateur dont vous souhaitez changer le profil.
- 5 Dans la section Informations importantes sur l'utilisateur de la page Utilisateur - Modification, configurez les paramètres suivants :

- **Livre par défaut pour données analytiques.** Ce paramètre détermine le livre utilisateur ou le livre personnalisé qui s'affiche par défaut pour l'utilisateur dans le sélecteur de livre des pages Rapports - Page d'accueil et la page d'accueil Tableau de bord. Le paramètre affiche le nom utilisateur et l'ID de connexion (par défaut) de l'utilisateur dont vous modifiez l'enregistrement. Choisissez l'un de ces paramètres pour l'enregistrement lorsque l'utilisateur utilise plus souvent les rapports et les tableaux de bord. Le paramètre de l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux enregistrements : il peut en effet sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.
- **Livre par défaut.** Ce paramètre détermine le livre utilisateur ou le livre personnalisé qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre lorsque l'utilisateur utilise un autre espace que Rapports ou Tableaux de bord. Le paramètre affiche Tous par défaut. Choisissez le paramètre livre personnalisé ou livre utilisateur, en fonction de l'espace que l'utilisateur utilise le plus souvent. De cette manière, l'utilisateur ne doit pas sélectionner le livre adapté à chaque fois qu'il souhaite travailler sur les données du livre. Le paramètre de l'enregistrement utilisateur ne restreint pas l'accès de celui-ci aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.

- 6 Dans la section Informations de sécurité sur l'utilisateur de la page Utilisateur - Modification :
  - a Attribuez la valeur Visibilité du responsable ou Visibilité de l'équipe au champ Domaines des rapports.  
**REMARQUE :** Vous devez sélectionner une de ces valeurs. Sinon, les rapports seront vides.  
L'option que vous sélectionnez, Visibilité du responsable ou Visibilité de l'équipe, n'affecte pas les données du rapport.
  - b Attribuez la valeur Visibilité complète au champ Domaines historiques.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Pour accéder à un livre, l'utilisateur doit lui être associé. En outre, les délégués d'un utilisateur n'ont pas automatiquement accès à ses livres. Les délégués doivent également être associés aux livres.

## Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement

Pour rendre la section d'informations connexes Livres disponible aux utilisateurs dans la page de détails d'un type d'enregistrement, vous devez effectuer la configuration suivante :

- Rendez disponible la section d'informations connexes Livres dans la mise en page du type d'enregistrement pour le rôle d'utilisateur.
- Dans le profil d'accès pour le rôle d'utilisateur, donnez au rôle accès à la section d'informations connexes Livres dans le type d'enregistrement.

La procédure ci-après décrit comment rendre disponible la section d'informations connexes Livres dans une mise en page de type d'enregistrement.

### ***Pour rendre la section d'informations connexes Livres disponible dans une mise en page de type d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.  
Par exemple, pour rendre disponible les informations connexes Livres dans la page Opportunité - Détail, cliquez sur le lien Opportunité.
- 4 Dans la section Mise en page, cliquez sur le lien Mise en page obligatoire (par exemple, Mise en page Opportunité).
- 5 Dans la page Mise en page du type d'enregistrement, cliquez sur le lien Modifier pour la mise en page dans laquelle vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.
- 6 Dans l'assistant de mise en page, allez à l'étape 4, Informations connexes et cliquez sur les flèches pour placer l'élément Livres dans la section Affiché.
- 7 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

**8** Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis connectez-vous à nouveau.

La procédure ci-après décrit comment donner à un rôle d'utilisateur accès à la section d'informations connexes Livres dans le type d'enregistrement.

***Pour donner à un rôle d'utilisateur accès à la section d'informations connexes Livres dans un type d'enregistrement***

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3** Dans la section Gestion des profils d'accès, cliquez sur Profils d'accès.
- 4** Cliquez sur le lien Modifier du profil d'accès par défaut utilisé pour le rôle d'utilisateur pour lequel vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.
- 5** Dans l'assistant des profils d'accès, allez à l'étape 2, Spécifier les niveaux d'accès et cliquez sur le lien Informations connexes pour le type d'enregistrement dans lequel vous voulez rendre disponible la section d'informations connexes Livres.  
  
Par exemple, pour rendre disponibles les informations connexes Livres dans la page Opportunité - Détail, cliquez sur le lien Informations connexes à côté de l'enregistrement Opportunité.
- 6** Sélectionnez le niveau d'accès pour la section Livres selon les éléments requis du rôle d'utilisateur.
- 7** Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 8** Répétez les étapes 4 à 7 pour le profil de gestion des droits utilisé pour le rôle d'utilisateur pour lequel que vous activez pour les livres.

## **Affectation d'enregistrements aux livres**

Vous pouvez affecter des enregistrements aux livres personnalisés en procédant comme suit :

- **Un enregistrement à la fois (manuellement).** Vous pouvez sélectionner la valeur du livre dans la page de détail de l'enregistrement.
- **Par groupe.** Vous pouvez affecter par lot des enregistrements aux livres.
- **En important des affectations de livres.** Vous pouvez importer des affectations de livres pour des comptes et des interlocuteurs uniquement. Pour plus d'informations sur l'importation d'affectations de livres, voir [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 264).

L'affectation des enregistrements aux livres peut également être effectuée à l'aide des règles et des conditions de workflow actives. Pour plus d'informations sur l'utilisation des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 316).



## A propos des dates de début et de fin pour les affectations de livres sur des comptes et des interlocuteurs

Vous pouvez définir une date de début et une date de fin pour les affectations de livres destinées aux enregistrements de compte et d'interlocuteur. Pour mettre à jour ces champs, vous pouvez utiliser uniquement l'assistant d'importation ou les services Web. Vous devez utiliser l'API Web Services v1.0 pour toutes les demandes de services Web de ce type.

Une affectation de livre reste en vigueur jusqu'à la date de fin ou jusqu'à ce que l'affectation soit supprimée de l'enregistrement, selon ce qui se produit en premier. Lorsque la date de fin est atteinte, la relation entre le livre et l'enregistrement prend fin, et les utilisateurs n'ont plus accès à l'enregistrement via leur adhésion au livre. Toutefois, les utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement via d'autres composants soumis à contrôle d'accès, comme la propriété des enregistrements ou l'adhésion à une équipe, peuvent continuer à y accéder.

Pour plus d'informations sur la gestion des affectations de livres basées sur le temps, voir [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 265).

### Avant de commencer :

- Pour affecter des enregistrements aux livres dans une page de détail d'enregistrement, la mise en page de celle-ci pour le type d'enregistrement doit inclure la section Livre.
- Pour affecter par lot des enregistrements aux livres, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les livres.

La procédure suivante décrit comment affecter un enregistrement à un livre.

### *Pour affecter un seul enregistrement à un livre*

- 1 Accédez à la page Détails de l'enregistrement.
- 2 Dans la barre de titre de la section Livres de la page Détails, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans le sélecteur de livres, choisissez le livre auquel vous voulez affecter l'enregistrement, puis cliquez sur OK.

La procédure suivante décrit comment affecter par lot des enregistrements aux livres.

### *Pour affecter par lot des enregistrements aux livres*

- 1 Dans la fenêtre de liste, cliquez sur le bouton Menu dans la barre de titre, puis sur Affectation de livre par lot.
- 2 Dans la fenêtre Affectation de livre par lot, cliquez sur le bouton du sélecteur situé sous la zone Livre cible, puis sélectionnez le livre auquel vous voulez affecter des enregistrements dans la fenêtre de recherche de livres.
- 3 Choisissez une option d'affectation des enregistrements dans la liste.

Le tableau suivant décrit les options d'affectation disponibles.

Option	Description
--------	-------------

Option	Description
Ajouter	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements. Cette affectation n'a aucun incidence sur les précédentes affectations de livre pour les enregistrements.
Remplacer le type	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements et supprime les livres précédemment affectés qui sont du même type que le livre cible.  <b>REMARQUE :</b> Les types de livres sont définis par l'administrateur société.
Tout remplacer	Ajoute le livre cible à tous les enregistrements et supprime tous les livres précédemment affectés, quel que soit leur type.
Remplacer le livre	Définit le livre à remplacer.  Réaffecte les enregistrements du livre que vous spécifiez ici au livre cible. Les autres enregistrements ne sont pas affectés.
Supprimer	Supprime l'affectation existante au livre cible de tous les enregistrements.
Supprimer tout	Supprime tous les livres affectés des enregistrements.

- 4** Si vous choisissez une option autre que Ajouter dans l'étape 3, vous devez sélectionner une option Appliquer à.

Le tableau suivant décrit les options Appliquer à disponibles.

Option	Description
Associations manuelles	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées manuellement
Associations automatiques	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées par workflow ou par lot
Les deux	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés.

- 5** Pour appliquer les critères d'affectation que vous avez choisis, cliquez sur Affecter.

La fenêtre File d'affectations de livre par lot s'ouvre, en affichant votre demande d'affectation dans la section Demandes actives. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'affectations de livre par lot](#) (voir "Page File d'attente d'affectation de livre par lot" page 636).

Une fois que votre demande a été traitée, vous en serez informé par e-mail.

## Page Hiérarchie Livre

La page Hiérarchie Livre présente des informations concernant les livres personnalisés. Vous pouvez y afficher des sous-ensembles de livres ou tous les livres.

Le tableau ci-après décrit les tâches que vous pouvez effectuer dans la page Hiérarchie Livre.

Pour	Effectuez cette procédure
Consulter un sous-ensemble de livres différent	Sur la barre de titre Hiérarchie Livre, cliquez sur la liste et placez la sélection sur un sous-ensemble de livres différent ou sélectionnez Tous les livres pour afficher tous les livres.
Créer un livre	Sur la barre de titre Hiérarchie Livre, cliquez sur Nouveau. Dans la page Modification de livre, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Créer un sous-livre pour un livre existant	Cliquez sur le lien du nom du livre parent. Dans la page Détails de livre, cliquez sur New dans la barre de titre Livres secondaires. Dans la page Modification de livre, saisissez les informations relatives au livre, puis enregistrez vos modifications.
Associer un livre à un nouveau livre parent	Cliquez sur le lien Modifier pour le livre que vous voulez changer. Dans la page Modification de livre, cliquez sur l'icône Rechercher dans à côté du champ Livre parent, sélectionnez le nouveau livre parent, puis enregistrez vos modifications.
Associer des utilisateurs à un livre	Cliquez sur le lien du nom du livre. Dans la page Détails de livre, cliquez sur Ajouter des utilisateurs dans la barre de titre Utilisateurs du livre. Dans la page Modification de livre, choisissez les utilisateurs à associer au livre, puis entrez leurs informations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Association d'utilisateurs aux livres</a> (page 279).

## Champs de livre

Les pages Modification de livre et Détails de livre affichent des détails concernant les livres personnalisés. Vous pouvez modifier les détails d'un livre, ajouter des livres secondaires et des utilisateurs à un livre.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le livre</b>	
Nom du livre	Nom donné au livre.

Champ	Description
Livre parent	Affiche le nom du livre parent s'il s'agit d'un livre secondaire. Si le livre est un livre racine, ce champ est vide.
Type de livre	Les livres peuvent être associés à un type de livre pour aider à l'organisation des structures de livres. Pour plus d'informations sur la création de types de livre, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 275).
Peut contenir des données	Indique si les enregistrements peuvent être associés à ce livre. Pour des raisons de performances, cette case ne doit pas être cochée pour les livres qui ne contiennent pas de données.
Partenaire	Propre à Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Pour plus d'informations, reportez-vous au <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , disponible dans la <a href="#">bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand</a> (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) sur Oracle Technology Network.
Emplacement du partenaire	Propre à Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Pour plus d'informations, reportez-vous au <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , disponible dans la <a href="#">bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand</a> (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) sur Oracle Technology Network.
<b>Section Livres secondaires</b>	
Nom du livre	Nom du livre secondaire du livre actuel.
Type de livre	Type du livre secondaire.
Peut contenir des données	Indique si les enregistrements peuvent être associés au livre secondaire.
<b>Section Utilisateurs du livre</b>	
Nom de famille	Nom d'un utilisateur associé à ce livre.
Prénom	Prénom d'un utilisateur associé à ce livre.
Rôle d'utilisateur de livre	Rôle de livre de l'utilisateur pour le livre actuel. Un rôle d'utilisateur de livre peut être affecté à un utilisateur lorsque ce dernier est associé à un livre. Les rôles d'utilisateur de livre sont différents des rôles d'utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles

Champ	Description
	d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 275).
Profil d'accès	Droits d'accès de l'utilisateur au livre actuel et aux livres secondaires. Effectuez la sélection dans la liste de profils activés pour les livres. Pour plus d'informations sur la création de profils d'accès spécifiques pour les livres, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 283).

## Informations sur le dépannage des livres

Pour plus d'informations sur le dépannage de la fonctionnalité des livres, voir 565278.1 (ID article) dans My Oracle Support.

## Gestion des groupes

La gestion des groupes est une fonctionnalité facultative qui permet à votre société de constituer des équipes qui collaborent ensemble et peuvent partager des informations communes.

La définition des groupes dans votre entreprise permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Les membres du groupe peuvent accéder à un calendrier fusionné qui indique la disponibilité de tous les membres du groupe. Ainsi, les employés peuvent trouver le meilleur moment pour planifier des rendez-vous et en avertir les collègues (et interlocuteurs).

**REMARQUE :** Le droit de partager un calendrier doit être inclus dans le rôle des utilisateurs pour qu'ils puissent accéder au calendrier de groupe fusionné. Les utilisateurs qui possèdent le droit de partager un calendrier peuvent également définir des vues de calendrier personnalisées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Affichage des calendriers d'autres personnes](#) et [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#).

- Les membres du groupe peuvent partager la propriété des types d'enregistrements suivants automatiquement :

- Activité
- Compte
- Interlocuteur
- Foyer
- Opportunité
- Portefeuille

Lorsqu'un enregistrement est attribué à un membre d'un groupe, tous les membres du groupe deviennent cotitulaires de l'enregistrement. Par exemple, si un utilisateur appartient au groupe XYZ, tous les comptes attribués à cet utilisateur après son adhésion au groupe sont inclus dans les listes de comptes de tous les membres du groupe XYZ. Dans ces enregistrements, le nom du groupe s'affiche

dans le champ Groupe principal si ce champ est inclus dans la mise en page de la page Détails. Tous les membres du groupe, y compris le titulaire désigné de l'enregistrement, s'affichent dans la section des informations associées à l'équipe sur la page Détails de l'enregistrement. Tous les membres du groupe peuvent mettre à jour l'enregistrement.

Par défaut, les membres du groupe actuel disposent d'un accès complet aux enregistrements de groupe attribués à un membre du groupe après son adhésion au groupe. Les détails relatifs aux enregistrements de rendez-vous, de tâche et d'interlocuteur qui portent la marque Privé ne peuvent pas être lus par d'autres membres du groupe.

**REMARQUE :** Pour que cette fonctionnalité soit exploitable, l'option Affectation de groupes par défaut doit être sélectionnée sur la page Profil de la société. avant la création des groupes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 296).

Les groupes suivent les règles ci-dessous :

- Chaque utilisateur ne peut appartenir qu'à un seul groupe.  
Lorsqu'un utilisateur est ajouté à un groupe, son nom n'apparaît plus dans la liste des utilisateurs lorsque les membres du groupe sont sélectionnés.
- Si vous sélectionnez l'option d'affectation des groupes dans votre société :
  - Les enregistrements antérieurs à la définition d'un groupe ne sont pas mis à jour sauf si un nouveau titulaire appartenant à un groupe est ajouté dans le champ Titulaire.
  - Si un utilisateur rejoint un groupe, il peut accéder aux enregistrements de ce groupe. Cependant, les enregistrements appartenant au nouveau membre du groupe avant l'arrivée de l'utilisateur dans le groupe ne peuvent pas automatiquement être consultés par les membres existants. Si un utilisateur devient titulaire d'enregistrements après l'ajout de l'utilisateur à un groupe, les nouveaux enregistrements sont visibles par les autres membres du groupe.

L'exemple suivant illustre la propriété des enregistrements d'un groupe :

  - L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 appartiennent au groupe 1, contrairement à l'utilisateur 3.
  - L'utilisateur 3 est titulaire du compte 31. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 n'auront pas accès au compte 31.
  - L'utilisateur 3 est ajouté au groupe 1. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 n'auront toujours pas accès au compte 31.
  - L'utilisateur 3 devient titulaire du compte 32. L'utilisateur 1 et l'utilisateur 2 auront accès au compte 32.
- Si des utilisateurs sont supprimés d'un groupe, ils le sont également de tous les enregistrements partagés appartenant au groupe. Ils continuent d'avoir accès à leurs enregistrements privés.

## A propos des modes de propriété des enregistrements et des groupes

En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré pour le type d'enregistrement, les enregistrements de ce type peuvent ne pas avoir de titulaire. A la place, un enregistrement peut être associé à un livre personnalisé principal ou n'avoir aucun titulaire ni aucun livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir la rubrique [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253). Les modes de propriété d'enregistrement s'appliquent uniquement aux types d'enregistrement qui prennent en charge les livres.

Si vous modifiez le mode de propriété d'un type d'enregistrement, un enregistrement ayant précédemment eu un titulaire 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, si le précédent titulaire de l'enregistrement appartient à un groupe, tous les membres de ce groupe, à l'exception du précédent titulaire de l'enregistrement, restent membre de l'équipe. Il convient toutefois de noter que le type d'enregistrement Compte est une exception à la règle. Si le précédent titulaire d'un compte est membre d'un groupe, tous les membres de ce groupe sont supprimés de l'équipe.

## Groupes et équipes

Oracle CRM On Demand fait la distinction entre les *Groupes* et les *Équipes* :

- Les groupes sont configurés par l'administrateur de la société et s'appliquent à des jeux entiers d'enregistrements dans toute la société. La fonctionnalité Groupe doit être activée par le Support clientèle ou l'administrateur de la société lorsque la société est configurée pour Oracle CRM On Demand.
- Les titulaires d'enregistrements ou les administrateurs de sociétés configurent les équipes. Les équipes ne font référence qu'à ces types d'enregistrements accessibles aux équipes, notamment :
  - Compte
  - Accréditation
  - 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

Pour configurer une équipe afin d'accéder à l'enregistrement, le titulaire doit partager cet enregistrement explicitement à l'aide de la section Equipe dans la page Détails de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la définition des groupes, reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 296).

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les groupes et le partage des calendriers :

- Affichage des calendriers d'autres personnes
- Ajout de vues de calendrier personnalisées

## Définition des groupes

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Assurez-vous que votre rôle inclut le privilège Gérer les utilisateurs et les accès.
- Pour comprendre le fonctionnement des groupes, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 293).

### Ordre de configuration des groupes et d'importation des utilisateurs

Procédez comme suit pour définir des groupes :

- 1 Activez la fonctionnalité Affectation de groupes par défaut.  
**ATTENTION :** Pour vous permettre de configurer ou de modifier un groupe, la fonction Affectation de groupes par défaut doit être activée (autrement dit, l'option Affectation de groupes par défaut doit être sélectionnée dans la page Profil de la société), même si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut. Sinon, le groupe ne fonctionnera pas correctement. Dans ce cas, vous devez supprimer le groupe, activer la fonction Affectation de groupes par défaut, puis recréer le groupe.
- 2 Créez des groupes et affectez-leur des utilisateurs.
- 3 Si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut mais que vous utilisez des groupes pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers de groupe fusionnés, désactivez la fonction Affectation de groupes par défaut lorsque vous avez fini de créer les groupes et de leur ajouter des membres.
- 4 Importez vos enregistrements avec le titulaire par défaut (utilisateur), lequel propagera les groupes vers les enregistrements.

### *Pour activer la fonction Affectation de groupes par défaut*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Cliquez sur le lien Profil de la société.



- 4 Dans la page Profil de la société, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, cochez la case Affectation de groupes par défaut.
- 6 Enregistrez les paramètres.

### **Pour définir un groupe**

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, section Gestion des utilisateurs et des groupes, cliquez sur le lien Groupes de partage publics.
- 4 Dans la page Liste de groupes, cliquez sur Nouveau groupe.
- 5 Dans la page Modification de groupe, renseignez les champs requis.

Champ	Description
Nom	La limite est de 50 caractères. Champ requis par défaut.
Description	La limite est de 255 caractères.

**REMARQUE :** Vous pouvez renommer le groupe sans affecter les enregistrements existants, étant donné que l'application utilise l'ID sous-jacente du groupe, et non le nom, pour le suivi des enregistrements. Le nom de votre groupe doit cependant être unique dans la société.

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Dans la page Groupe - Détails, cliquez sur Ajouter des membres.
- 8 Dans la page Membres du groupe, cliquez sur les icônes de recherche et ajoutez les utilisateurs.  
Seuls les utilisateurs qui n'ont pas été affectés à un groupe figurent dans la liste. Pour déterminer le groupe auquel un utilisateur appartient, vous devez afficher la page Détail de cet utilisateur.
- 9 Sauvegardez l'enregistrement.
- 10 Si vous ne prévoyez pas d'utiliser la fonctionnalité d'affectation de groupes par défaut mais que vous utilisez des groupes pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers de groupe fusionnés, désactivez la fonction Affectation de groupes par défaut lorsque vous avez fini de créer les groupes et de leur ajouter des membres.

Pour désactiver la fonction Affectation de groupes par défaut, procédez comme suit :

- a Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- b Cliquez sur le lien Société - Administration.

- c** Cliquez sur le lien Profil de la société.
- d** Dans la page Profil de la société, cliquez sur Modifier.
- e** Dans la section Paramètres de visibilité des données de la société, désélectionnez la case Affectation de groupes par défaut.
- f** Enregistrez les paramètres.

Si vous décidez de modifier ultérieurement les groupes ou l'appartenance à un groupe, activez à nouveau la fonction Affectation de groupes par défaut avant d'effectuer les modifications, puis désactivez-la lorsque vous avez terminé les modifications.

### **A propos du changement du paramètre Affectation de groupes par défaut**

Si votre société décide de ne plus utiliser de groupes, suivez cette procédure avant de désactiver la fonctionnalité Affectation de groupes par défaut :

- 1** Supprimez tous les utilisateurs, à l'exception de celui à définir comme titulaire principal des enregistrements du groupe.
- 2** Supprimez le groupe.
- 3** Décochez la case Affectation de groupes par défaut dans le profil de la société.

### **Rubriques connexes**

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les groupes et le partage des calendriers :

- [Gestion des groupes](#) (page 293)
- Affichage des calendriers d'autres personnes
- Ajout de vues de calendrier personnalisées

## **Gestion des territoires**

Vous pouvez définir des territoires et des hiérarchies de territoire. Par exemple, une société peut organiser sa force de vente en groupes ou territoires, en fonction des zones géographiques, des produits ou des secteurs d'activité. Chaque groupe de vente est chargé de gérer les comptes et les opportunités de vente sur son territoire. Les territoires que vous définissez dans Oracle CRM On Demand peuvent être utilisés pour affecter de nouveaux enregistrements Compte et Opportunité. Pour plus d'informations sur la configuration de territoires, reportez-vous à la rubrique [Définition des territoires](#) (page 298).

## **Définition des territoires**

**Avant de commencer.**

- Si vos territoires n'ont pas encore été définis dans votre société, spécifiez la règle d'affectation de noms et la hiérarchie avant de définir les informations dans Oracle CRM On Demand. Lors de la saisie des informations, commencez par le niveau supérieur, puis ajoutez les sous-territoires.
- Pour vous permettre d'effectuer les procédures suivantes, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les territoires.

La procédure suivante explique comment configurer un territoire.

### ***Pour configurer un territoire***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion du territoire.
- 3 Dans la page Hiérarchie de territoire, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un territoire, cliquez sur Nouveau territoire.
  - Pour mettre à jour les informations sur les territoires, cliquez sur le lien approprié dans la colonne Nom du territoire, puis cliquez sur Modifier dans la page Territoires – Détail.

- 4 Dans la page Territoires – Modification, entrez les informations requises.

Champ	Description
Nom du territoire	La limite est de 50 caractères.
Territoire parent	S'il s'agit d'un territoire de niveau supérieur, laissez ce champ vide.
Quota en cours	Vous pouvez entrer un quota affecté à ce territoire.
Devise du territoire	Hérite de la devise par défaut de votre société.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.
- 6 (Facultatif) Dans la page Territoires – Détail, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Territoires enfants pour ajouter des sous-territoires.

### ***Pour mettre à jour le territoire parent***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la page Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès, cliquez sur le lien Gestion du territoire.
- 3 Dans la page Hiérarchie de territoire, sélectionnez le territoire enfant.
- 4 Dans la page Territoires – Détail, cliquez sur Modifier.

- 5 Dans la page Territoires – Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Territoire parent.
- 6 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte parent.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

### ***Pour mettre à jour les territoires dans les enregistrements***

Plusieurs méthodes permettent de mettre à jour le champ Territoire d'un enregistrement. En général, ce processus est automatique :

- **Gestionnaire d'affectation** : Vous pouvez utiliser le Gestionnaire d'affectation pour remplir ce champ et définir le propriétaire et les membres de l'équipe associés à l'enregistrement.
- **Importer** : Pour mettre à jour la propriété des territoires dans plusieurs enregistrements, définissez l'indicateur de réaffectation du propriétaire pour déclencher l'affectation des enregistrements à l'aide du Gestionnaire d'affectation.
- **Manuel** : Un utilisateur peut affecter son territoire à un enregistrement.

## **Gestion du processus**

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création de processus](#) (page 308)
- [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 309)
- [Restriction des processus](#) (page 311)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 312)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 313)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)

- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)
- [Affichage des instances de workflow](#) (page 361)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 363)
- [Définition des règles d'affectation](#) (page 371)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 378)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 379)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 382)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 388)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 390)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 398)

### Rubriques connexes

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

- [A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus](#) (page 302)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus](#) (page 303)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité](#) (page 303)
- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements](#) (page 304)
- [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 306)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 308)
- [Configuration du workflow](#) (page 315)
- [Workflow Monitor](#) (page 359)
- [A propos des règles d'affectation](#) (page 366)
- [Administration de la conversion de leads](#) (voir "[Administration de la conversion de lead](#)" page 377)

## Administration du processus

Dans la section d'administration du processus de Oracle CRM On Demand, vous pouvez configurer des processus permettant d'empêcher les utilisateurs, ainsi que les applications externes, d'exécuter certaines actions sur les enregistrements d'un type donné lorsque ceux-ci sont dans un état particulier. Le fait d'empêcher certaines actions des utilisateurs de cette façon est appelé *verrouillage des enregistrements*.

La fonctionnalité d'administration des processus n'est pas activée par défaut dans Oracle CRM On Demand. Elle doit être activée par Oracle CRM On Demand Customer Care pour chaque société. Si votre société souhaite utiliser la fonctionnalité d'administration des processus, contactez Oracle CRM On Demand Customer

Care et demandez à ce que le privilège Administration des processus soit octroyé au rôle d'administrateur de votre société.

Lorsque Oracle CRM On Demand Customer Care attribue le privilège Administration des processus à l'administrateur de la société, celui-ci peut ensuite octroyer le privilège à d'autres rôles.

**REMARQUE :** Les contrôles qui déterminent quels enregistrements sont verrouillés sont le dernier composant de sécurité examiné par Oracle CRM On Demand lors du calcul des droits d'un utilisateur à travailler sur un enregistrement. Les autorisations attribuées par tous les autres composants de contrôle d'accès sont tout d'abord examinées. Un *composant de contrôle d'accès* est une fonctionnalité de Oracle CRM On Demand qui contribue au calcul des droits d'un utilisateur à accéder à des enregistrements et à les utiliser. Les composants de contrôle d'accès peuvent être, par exemple, la propriété des enregistrements, les profils d'accès, les rôles, les équipes, les livres et la hiérarchie des rapports. Les contrôles qui verrouillent les enregistrements ne remplacent pas les limitations imposées par les autres composants de contrôle d'accès.

Pour plus d'informations sur les processus et leurs modes de création, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus](#) (page 302)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus](#) (page 303)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité](#) (page 303)
- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements](#) (page 304)
- [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 306)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 308)
- [Création de processus](#) (page 308)
- [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 309)
- [Restriction des processus](#) (page 311)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 312)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 313)

## A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus

Dans le processus d'un type d'enregistrement, vous devez configurer un certain nombre d'états de transition. Un *état de transition* est un état qu'adopte un enregistrement lorsque certaines conditions sont réunies. Un *champ de transition* est un champ à liste de sélection du type d'enregistrement, qui détermine la transition d'un enregistrement d'un état à l'autre. Le champ à liste de sélection d'un processus est identifié dans la définition de ce processus.

Dans un processus, chacune des valeurs du champ de transition peut être liée à un état de transition. Pour chaque état de transition, vous pouvez fournir les informations suivantes :

- **Condition.** La condition détermine si un enregistrement peut passer à cet état de transition.
- **Message d'erreur.** Le message d'erreur apparaît si la condition n'est pas remplie lorsqu'un utilisateur tente de placer un enregistrement dans cet état de transition.

- **Contrôles d'accès à l'enregistrement.** Les contrôles d'accès à l'enregistrement déterminent les actions que les utilisateurs sont empêchés d'exécuter sur un enregistrement lorsque celui-ci est dans l'état de transition. Vous pouvez empêcher les utilisateurs de supprimer ou de mettre à jour les enregistrements dans l'état de transition.
- **Configuration des champs.** La configuration des champs détermine le comportement de certains champs lorsqu'un enregistrement est dans l'état de transition.
- **Contrôles d'accès associés.** Les contrôles d'accès associés déterminent les actions que les utilisateurs sont empêchés d'exécuter sur les enregistrements associés lorsque l'enregistrement parent est dans l'état de transition.

Par exemple, vous pouvez configurer un processus pour le type d'enregistrement Solution, utiliser le champ Statut comme champ de transition, puis ajouter trois états de transition au processus, ou pour chacune des valeurs de statut suivantes : Projet, Approuvé et Obsolète. Vous pouvez ensuite empêcher les utilisateurs de supprimer les solutions dans l'état de transition du statut Approuvé, ou encore les empêcher de mettre à jour les solutions dans l'état de transition du statut Obsolète, et ainsi de suite.

## A propos des champs principaux dans l'administration des processus

Vous pouvez utiliser un champ avec liste de sélection sur un type d'enregistrement pour limiter un processus, de telle sorte qu'il ne s'applique qu'à certains enregistrements de ce type d'enregistrement. Ce champ à liste de sélection est appelé *champ principal* et un processus s'applique uniquement aux enregistrements dont la valeur figurant dans le champ principal correspond à l'une des valeurs que vous spécifiez pour le processus, à savoir les valeurs principales. Par exemple, le champ Type de visite peut être utilisé comme champ principal dans le type d'enregistrement Activité. Vous pouvez limiter un processus pour le type d'enregistrement Activité, de telle sorte qu'il ne s'applique qu'à certains types d'enregistrement de visite.

## Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité

Cette rubrique fournit un exemple de la manière dont les commerciaux d'un laboratoire pharmaceutique utilisent les enregistrements d'activité de visite de Oracle CRM On Demand pour enregistrer les détails de leurs visites aux clients et la manière dont les enregistrements d'activité de visite sont verrouillés en certains points. Votre société peut utiliser Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Un commercial prévoit de visiter une clinique locale en vue de réapprovisionner le stock de l'armoire d'échantillons et de rencontrer le responsable de la clinique pour lui présenter un nouveau produit que son laboratoire pharmaceutique est sur le point de mettre sur le marché. Le commercial a l'intention de remettre au responsable de la clinique un CD contenant des résultats d'essais cliniques et un livre blanc. Lorsque le commercial configure l'enregistrement d'activité de visite dans Oracle CRM On Demand, il lui attribue le statut Pas commencé.

Lorsque le commercial arrive à la clinique, il est retardé le temps qu'un membre du personnel retrouve la clé de l'armoire d'échantillons. Le commercial profite de ce délai pour mettre à jour l'enregistrement d'activité de visite de Oracle CRM On Demand et lui attribuer le statut En cours. Le commercial complète le réapprovisionnement de l'armoire d'échantillons, partage le message concernant le nouveau produit avec le responsable de la clinique et lui remet ses documents promotionnels.

Vers la fin de la journée, le commercial se connecte à Oracle CRM On Demand et commence à mettre à jour les enregistrements relatifs aux activités du jour. Le commercial met à jour l'enregistrement d'activité de visite concernant sa visite à la clinique, mais souhaite l'examiner une dernière fois avant de le faire passer au statut final Soumis. Cependant, le commercial a prévu d'assister à une réunion commerciale. Il attribue donc le statut Terminé à l'enregistrement et se rend à sa réunion. A ce stade, l'enregistrement ne peut plus être supprimé de Oracle CRM On Demand.

Lorsque le commercial revient de sa réunion, il vérifie une dernière fois l'enregistrement d'activité de visite, puis lui attribue le statut Soumis. A ce stade, l'enregistrement d'activité de visite ne peut plus être mis à jour et ne peut plus être supprimé de Oracle CRM On Demand, et tous ses champs sont désormais en lecture seule. De plus, aucun autre enregistrement ne peut être associé à l'enregistrement d'activité de visite qui a été soumis. Un exemple de processus illustrant ce scénario est fourni à la rubrique [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements](#) (page 304).

## Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements

Cette rubrique fournit un exemple de création d'un processus pour illustrer le scénario décrit à la rubrique [Scénario de verrouillage d'enregistrements d'activité](#) (voir "[Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité](#)" page 303). Vous pouvez utiliser cette fonction d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Vous créez un processus qui limite les actions que les utilisateurs peuvent exécuter, comme suit :

- Lorsqu'un enregistrement a le statut Terminé, les utilisateurs ne peuvent plus le supprimer.
- Lorsqu'un enregistrement a le statut Soumis, voici ce qui se produit :
  - Les utilisateurs ne peuvent pas mettre à jour ou supprimer l'enregistrement, ni lier d'autres enregistrements à l'enregistrement d'activité de visite.
  - Tous les champs de l'enregistrement d'activité de visite sont en lecture seule.
- Le processus s'applique aux visites du compte et aux visites professionnelles, mais pas aux visites générales.

### ***Pour configurer un processus afin de verrouiller les enregistrements d'activité de visite***

- 1** Dans Oracle CRM On Demand, créez un processus comme suit :
  - a** Dans le champ Nom du processus, entrez un nom unique pour désigner le processus.
  - b** Dans le champ Nom de l'objet, sélectionnez Activité.

Lorsque vous sélectionnez Activité dans le champ Nom de l'objet, la valeur Type de visite est attribuée automatiquement du champ principal. Le champ de transition prend automatiquement la valeur Statut. Pour plus d'informations sur la création de processus, voir [Création de processus](#) (page 308).
- 2** Ajoutez les états de transition présentés dans le tableau suivant au processus que vous avez créé à l'étape 1 de cette procédure.



Pour plus d'informations sur l'ajout d'états de transition aux processus, voir [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 309).

Département	Case à cocher Désactiver la mise à jour	Case à cocher Désactiver la suppression/relation d'enregistrement
Pas commencé	Désélectionné	Désélectionné
En cours	Désélectionné	Désélectionné
Terminé	Désélectionné	Sélectionné
Validé	Sélectionné	Sélectionné

- 3** Limitez le processus de telle sorte qu'il s'applique aux visites de compte et aux visites professionnelles, mais pas aux visites générales. Pour ce faire, ajoutez les valeurs Visites de compte et Visites professionnelles au processus.

Pour plus d'informations sur la limitation des processus, voir [Restriction des processus](#) (page 311).

- 4** Dans l'état de transition Soumis, accédez à la configuration des champs et cochez la case Lecture seule pour tous les champs.

Pour plus d'informations sur la configuration des champs pour les états de transition, voir [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 312).

- 5** Dans les états de transition Terminé et Soumis, activez les contrôles d'accès appropriés pour les types d'enregistrement associés.

Les paramètres des cases à cocher sont présentés dans le tableau suivant. Pour plus d'informations sur l'activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement connexes, voir [Activation des contrôles d'accès des types d'enregistrement associés](#) (voir "Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés" page 313).

Etat de transition	Type d'enregistrement associé	Désactiver la création/l'ajout	Désactiver la mise à jour	Désactiver la suppression/relation d'enregistrement
Terminé	Réponses aux messages	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Présentation produits	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Article promotionnel offert	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Echantillons remis	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Transactions d'échantillon	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné

Etat de transition	Type d'enregistrement associé	Désactiver la création/l'ajout	Désactiver la mise à jour	Désactiver la suppression/relation d'enregistrement
Soumise	Signatures	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Solutions	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Pièces jointes	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Livres	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Interlocuteurs (M:M)	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Objets personnalisés 01 à 03	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Réponses aux messages	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Présentation produits	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Echantillons remis	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Transactions d'échantillon	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Signatures	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Solutions (M:M)	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné

## Fonctionnalité d'administration des processus

Les types d'enregistrement suivants sont pris en charge pour l'administration des processus :

- Compte
- Activité
- Adresse
- Plan commercial
- Lead
- Plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons
- Transaction d'échantillon

- Demande d'assistance
- Solution

## Restrictions

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- Un seul processus peut être configuré pour chacun des types d'enregistrement qui prennent en charge l'administration de processus.
- Pour chacun des types d'enregistrement pris en charge, le champ Statut du type d'enregistrement est utilisé comme champ de transition pour le processus. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autres champs de transition.
- Seul le type d'enregistrement Activité fait usage d'un champ principal pour limiter le processus. Le champ principal du type d'enregistrement Activité est le champ Type de visite. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autres champs principaux.
- Les options de configuration des champs des états de transition sont limitées au fait d'indiquer que certains champs sont en lecture seule lorsque l'enregistrement est dans l'état de transition.
- Le champ de numéro d'ordre et la case à cocher Par défaut, qui apparaissent dans l'enregistrement de processus lorsque vous enregistrez ce dernier, ne sont pas utilisés dans la présente version de Oracle CRM On Demand.

## Types d'enregistrement associés

Pour chaque type d'enregistrement parent pris en charge par l'administration des processus, vous pouvez activer des contrôles d'accès pour tous les types d'enregistrement associés pris en charge par le type d'enregistrement parent et disponibles pour votre société, en dehors des exceptions présentées dans le tableau suivant.

Type d'enregistrement parent	Types d'enregistrement associés non pris en charge
Compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluations</li> <li>■ Compte financier - Succursale</li> <li>■ Compte financier - Institutions détentrices</li> </ul>
Activité	Evaluations
Plan commercial	Evaluations
Lead	Evaluations
Objectif	Evaluations
Opportunité	Evaluations
Demande d'assistance	Evaluations

## Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand

Pour configurer un processus dans Oracle CRM On Demand, effectuez les tâches suivantes :

- 1 [Création de processus](#) (page 308)
- 2 [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 309)

Vous pouvez également effectuer les tâches facultatives suivantes :

- [Restriction des processus](#) (page 311)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 312)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 313)

### Création de processus

Pour créer un processus, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 308)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Administration des processus.

#### *Pour créer un processus*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Administration des processus.
- 3 Dans la page Liste des processus, cliquez sur Nouveau.
- 4 Dans la page de modification du processus, entrez les informations de processus.
- 5 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** Le champ de numéro d'ordre et la case à cocher Par défaut qui apparaissent dans la page de détail du processus que vous enregistrez ne sont pas utilisés dans la présente version de Oracle CRM On Demand.

Le tableau suivant décrit les champs de processus. Pour plus d'informations sur la manière dont ces champs sont utilisés dans la version actuelle de Oracle CRM On Demand, reportez-vous aux restrictions indiquées à la rubrique [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 306).

Champ	Description
Nom du processus	Type d'enregistrement du processus. Pour obtenir la liste des types d'enregistrement sur lesquels vous pouvez créer des processus, voir <a href="#">Fonctionnalité d'administration des processus</a>

Champ	Description
	(page 306).
Champ principal	Nom du champ du type d'enregistrement à utiliser comme filtre pour limiter le processus à certains enregistrements du type d'enregistrement. Ce champ est en lecture seule. Pour le type d'enregistrement Activité, la valeur de champ principal par défaut est Type de visite. Pour les autres types d'enregistrement, ce champ est vide. Pour plus d'informations sur les champs principaux, voir <a href="#">A propos des champs principaux dans l'administration des processus</a> (page 303).
Champ de transition	Nom du champ du type d'enregistrement qui détermine la transition des enregistrements d'un état à l'autre. Ce champ est en lecture seule. Pour tous les autres types d'enregistrement pris en charge, la valeur par défaut est Statut. Pour plus d'informations sur les champs de transition, voir <a href="#">A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus</a> (page 302).
Description	(Facultatif) La description du processus.

## Ajout d'états de transition aux processus

Dans un processus, vous pouvez lier chacune des valeurs du champ de transition à un état de transition. Pour plus d'informations sur les champs et les états de transition, voir [A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus](#) (page 302).

Pour ajouter un état de transition à un processus, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 308)

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Administration des processus.

### *Pour ajouter un état de transition à un processus*

- 1 Dans la page Liste des processus, cliquez sur le lien Nom du processus correspondant au processus auquel vous souhaitez ajouter l'état de transition.
- 2 Dans la page de détail du processus, faites défiler le contenu jusqu'à la section Etats de transition de la page, puis cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.

- 3 Dans la page de modification de l'état de transition, entrez les informations correspondant à l'état de transition.
- 4 Enregistrez vos modifications.
- 5 Répétez les étapes 2 à 4 de cette procédure pour chacun des états de transition que vous souhaitez ajouter au processus.

Le tableau suivant décrit certains des champs d'état de transition. Les en-têtes de la section Informations importantes et de la section Validation de la page dans Oracle CRM On Demand présentent le nom du champ de transition.

Champ	Description
<b>Informations importantes</b>	
Département	Valeur du champ de transition qui identifie l'état de transition. Chaque valeur de champ de transition peut uniquement être utilisée avec un état de transition du processus. Lorsqu'une valeur a été utilisée avec un état de transition, elle est supprimée de la liste de sélection des valeurs du champ Etat.
Catégorie	(Facultatif) Catégorie de vente à laquelle l'état de transition est associé.
Description	(Facultatif) Description de l'état de transition.
<b>Validation</b>	
Condition	<p>(Facultatif) Condition qui détermine si un enregistrement peut passer à cet état de transition.</p> <p>Vous pouvez entrer une expression directement dans la zone de texte ou cliquer sur l'icône <i>fx</i> pour ouvrir la fenêtre Expression Builder, dans laquelle vous pouvez définir une expression. Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Expression Builder</a> (page 665).</p> <p>N'utilisez aucun champ calculé dans l'expression. En effet, les champs calculés ne sont pas pris en charge par les expressions du champ Condition pendant les états de transition.</p> <p>Si la condition que vous indiquez n'est pas remplie lorsqu'un utilisateur tente de placer un enregistrement du type indiqué dans le processus dans cet état de transition, un message d'erreur apparaît et les modifications de l'utilisateur ne sont pas enregistrées.</p>

Champ	Description
Message d'erreur	(Facultatif) Texte du message d'erreur qui apparaît si la condition définie pour l'état de transition n'est pas remplie lorsqu'un utilisateur tente de placer un enregistrement du type indiqué dans le processus dans cet état de transition.
<b>Contrôle d'accès à l'enregistrement.</b>	
Désactiver la mise à jour	(Facultatif) Si cette case est cochée, les utilisateurs, et notamment les applications externes, ne peuvent pas mettre à jour les enregistrements du type indiqué dans le processus lorsque ceux-ci sont dans cet état de transition.
Désactiver la suppression/relation d'enregistrement	<p>(Facultatif) Si cette case est cochée, les utilisateurs, et notamment les applications externes, ne peuvent pas supprimer les enregistrements du type indiqué dans le processus lorsque ceux-ci sont dans cet état de transition.</p> <p>De même, si un enregistrement dans cet état de transition est un enfant d'un enregistrement parent, les utilisateurs ne peuvent pas le supprimer de la relation si cela entraîne la suppression de l'enregistrement enfant de Oracle CRM On Demand.</p> <p>Toutefois, si le retrait de l'enregistrement enfant de la relation avec le parent n'entraîne pas la suppression de l'enfant de Oracle CRM On Demand, l'enregistrement peut être retiré de la relation pendant qu'il est dans l'état de transition, mais ne peut pas être supprimé.</p>

## Restriction des processus

Pour limiter un processus de façon à ce qu'il ne s'applique qu'à certains enregistrements de ce type, vous devez indiquer quelles valeurs du champ primaire du type d'enregistrement sont valides pour le processus. Pour plus d'informations sur les champs principaux, voir [A propos des champs principaux dans l'administration des processus](#) (page 303).

Pour limiter un processus, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Administration des processus.

### ***Pour limiter un processus***

- 1** Dans la page Liste des processus, cliquez sur le lien Nom du processus correspondant au processus que vous souhaitez limiter.
- 2** Dans la page de détail du processus, faites défiler le contenu jusqu'à la section Valeurs principales de la page, puis cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 3** Dans le champ Valeur de la page de modification des valeurs principales, sélectionnez les valeurs auxquelles le processus doit être limité.  
  
Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq valeurs dans la page de modification des valeurs principales. Si vous souhaitez sélectionner d'autres valeurs, vous pouvez répéter la procédure.
- 4** Enregistrez vos modifications.
- 5** Répétez les étapes 2 à 4 de cette procédure autant de fois que nécessaire pour ajouter le nombre souhaité de valeurs principales.

## **Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition**

Vous pouvez définir le comportement de certains champs lorsqu'un enregistrement est dans l'état de transition en modifiant la configuration de ces champs pour l'état de transition.

Pour configurer les champs pour un état de transition, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Administration des processus.

### ***Pour configurer les champs pour un état de transition***

- 1** Dans la page Détail du processus, cliquez sur le lien du champ Etat correspondant à l'état de transition pour lequel vous souhaitez configurer les champs.
- 2** Dans la page de détail Etat de transition, faites défiler le contenu jusqu'à la section Configuration des champs de la page, puis cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 3** Dans la page de modification de la configuration des champs, indiquez le comportement des champs lorsqu'un enregistrement du type indiqué dans le processus est dans l'état de transition, comme suit :
  - a** Sélectionnez le champ dans la liste Champ.
  - b** Cochez la case correspondant au comportement que vous souhaitez configurer pour le champ.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les limitations applicables au paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition, voir [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 306).

**ATTENTION :** Si vous souhaitez configurer un champ de case à cocher en lecture seule, celui-ci doit déjà être affiché dans la mise en page dans laquelle il doit être utilisé. En effet, sans le cas contraire, lors de



**l'ajout du champ à une mise en page, un message d'erreur apparaît au moment où les utilisateurs tentent d'enregistrer un enregistrement de ce type.**

Vous pouvez indiquer les paramètres de jusqu'à cinq champs dans la page de modification de la configuration des champs. Si vous souhaitez spécifier des paramètres pour d'autres champs, vous pouvez répéter la procédure.

- 4 Enregistrez vos modifications.
- 5 Répétez les étapes 2 à 4 de cette procédure autant de fois que nécessaire pour configurer tous les champs que vous souhaitez modifier pour l'état de transition.

## Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés

Vous pouvez limiter les actions que les utilisateurs exécutent sur les enregistrements associés lorsqu'un enregistrement parent est dans l'état de transition en activant les contrôles d'accès des types d'enregistrement associés.

**REMARQUE :** Certains types d'enregistrement n'ont pas de types d'enregistrement associés.

Pour activer les contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Administration des processus.

### *Pour activer les contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés*

- 1 Dans la page Détail du processus, cliquez sur le lien du champ Etat correspondant à l'état de transition sur lequel vous souhaitez activer les contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés.
- 2 Dans la page de détail Etat de transition, faites défiler le contenu jusqu'à la section Contrôle d'accès connexe de la page, puis cliquez sur Ajouter dans la barre de titre de cette section.
- 3 Dans la page de modification du contrôle d'accès connexe, pour chaque type d'enregistrement associé, cochez les cases de contrôle d'accès que vous souhaitez activer.

Vous pouvez activer les contrôles d'accès pour jusqu'à cinq types d'enregistrement associés dans la page de modification du contrôle d'accès connexe. Si vous souhaitez activer les contrôles d'accès pour d'autres types d'enregistrement associés, vous pouvez répéter la procédure.

**REMARQUE :** Dans la page de modification du contrôle d'accès connexe, les cases à cocher des contrôles d'accès sont marquées en fonction des besoins, à savoir qu'un astérisque apparaît en regard du nom de chaque case. Les cases à cocher sont marquées en fonction des besoins car les champs de ces cases ont toujours une valeur dans la base de données. La valeur est soit Vrai, auquel cas la case est cochée, ou Faux, auquel cas elle est désélectionnée. Si vous cochez une case, la valeur Vrai est enregistrée dans la base de données. Si vous ne cochez pas de case, la valeur Faux est enregistrée dans la base de données.

- 4 Enregistrez vos modifications.

- 5** Répétez les étapes 2 à 4 de cette procédure autant de fois que nécessaire pour activer les contrôles d'accès des types d'enregistrement associé pour l'état de transition.

Le tableau suivant décrit les contrôles d'accès des types d'enregistrement associés. Certains types d'enregistrement associés ne sont pas disponibles. Pour obtenir la liste des types d'enregistrement associés qui ne sont pas disponibles, voir [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 306).

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent des utilisateurs d'applications externes aussi bien que de Oracle CRM On Demand.

Champ	Description
Désactiver la création/l'ajout	Si cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas créer d'enregistrements de ce type d'enregistrement associé à partir de l'enregistrement parent, ni ajouter d'enregistrements existants de ce type à l'enregistrement parent pendant que ce dernier est dans cet état de transition.
Désactiver la mise à jour	<p>Le comportement de cette case à cocher est fonction de la relation entre le type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement associé, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le type d'enregistrement parent a une relation de un à plusieurs avec le type d'enregistrement associé et si cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas mettre à jour les enregistrements de ce type associé qui sont des enfants de l'enregistrement parent pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.</li> </ul> <p>Les enregistrements enfants ne peuvent être mis à jour nulle part dans Oracle CRM On Demand tant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition. Par exemple, s'il existe des enregistrements associés de type Objet personnalisé 05 dans l'enregistrement parent, ces enregistrements Objet personnalisé 05 ne peuvent pas être mis à jour tant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition, même si vous y accédez à partir de la page d'accueil d'Objet personnalisé 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour les types d'enregistrement associés qui ont une relation de un à plusieurs avec le type d'enregistrement parent, la case à cocher Désactive la mise à jour n'est pas applicable, à savoir qu'elle ne peut pas être utilisée pour empêcher les utilisateurs de mettre à jour les enregistrements associés de ce type pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.</li> </ul>
Désactiver la suppression/relation d'enregistrement	<p>Le comportement de cette case à cocher est fonction de la relation entre le type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement associé, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le type d'enregistrement parent a une relation de un à plusieurs avec le type d'enregistrement associé et si cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas supprimer les enregistrements de ce type associé qui sont des enfants de</li> </ul>

Champ	Description
	<p>l'enregistrement parent pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.</p> <p>Les enregistrements enfants ne peuvent être supprimés de nulle part dans Oracle CRM On Demand tant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le type d'enregistrement associé a une relation de plusieurs à plusieurs avec le type d'enregistrement parent et si cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas retirer les enregistrements enfants de ce type d'enregistrement de leur relation avec l'enregistrement parent pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition. En revanche, les utilisateurs peuvent supprimer les enregistrements enfants à partir d'autres emplacements de Oracle CRM On Demand, par exemple une liste accessible à partir de la page d'accueil du type d'enregistrement.</li> </ul>

## Configuration du workflow

Pour configurer les règles de workflow afin de répondre aux exigences commerciales de votre société, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Travaillez avec toutes les parties prenantes pour planifier les processus.
- 2 Documentez toutes les règles de workflow et les actions de workflow correspondantes que vous devez configurer. Pour plus d'informations sur les composants des règles de workflow, voir [A propos des règles de workflow](#) (page 316).
- 3 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand en tant qu'administrateur de la société, et créez les règles de workflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 328).
- 4 Dans les nouvelles règles de workflow, définissez toutes les règles de workflow requises. Pour plus d'informations sur la création des différents types d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :
  - [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
  - [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
  - [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
  - [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
  - [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
  - [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)

- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## A propos des règles de workflow

Une *règle de workflow* est une instruction donnée à Oracle CRM On Demand pour qu'il exécute une ou plusieurs actions chaque fois qu'un événement spécifique se produit.

## A propos de la définition de la fonctionnalité des règles de workflow

Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité des règles de workflow est alors activée automatiquement. Toutefois, si vous êtes un client existant, Oracle CRM On Demand Customer Care et l'administrateur de la société doivent configurer la fonctionnalité des règles de workflow de Oracle CRM On Demand :

- **Configuration de Oracle CRM On Demand Customer Care.** Lorsque Oracle CRM On Demand Customer Care configure la fonctionnalité de règle de workflow, le lien Configuration du workflow apparaît dans la section Gestion du processus de la page d'accueil Admin. En outre, l'utilisateur administrateur dispose du droit de gérer les règles de données et les règles de workflow à l'état activé. Pour plus d'informations, voir [Ajout de rôles](#) (page 238).
- **Option Activer le workflow.** Les règles de workflow ne peuvent pas être exécutées tant que l'administrateur de la société n'a pas coché la case Activer le workflow dans la page Profil de la société. Pour plus d'informations sur la configuration du profil de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18).
- **Événements d'intégration.** Un *événement d'intégration* est un mécanisme qui déclenche des processus externes en fonction des modifications apportées aux enregistrements dans Oracle CRM On Demand, comme les opérations de création, mise à jour, suppression, association, dissociation, restauration et fusion. Vous pouvez spécifier les champs à suivre pour un enregistrement. Si votre société souhaite utiliser des règles de workflow pour créer des événements d'intégration, demandez à Oracle CRM On Demand Customer Care de vous aider dans l'administration des événements d'intégration et de spécifier la taille totale des files d'attente d'événements d'intégration dont vous avez besoin. Lorsque la valeur change dans un champ suivi, cette modification est enregistrée dans l'événement d'intégration. Vous pouvez également spécifier les files d'attente auxquelles les événements d'intégration doivent être ajoutés. Pour plus d'informations sur la gestion des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 637).
- **Livres.** Si votre société souhaite utiliser des règles de workflow pour mettre à jour les associations entre les enregistrements et les livres, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care pour une assistance pour la gestion des livres. Pour plus d'informations sur la gestion des livres, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 244).

## Événements déclencheurs et actions sur les règles de workflow

Une règle de workflow est évaluée lorsque l'événement spécifié dans la règle (événement déclencheur) se produit. Si les conditions de la règle sont remplies (ou si la règle ne comporte aucune condition), les actions spécifiées dans la règle sont alors exécutées. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow pour spécifier qu'à chaque création d'une opportunité (événement déclencheur de la règle), un e-mail est envoyé

au responsable du titulaire de l'opportunité (action de la règle). Vous pouvez également spécifier que l'e-mail ne doit être envoyé que si le chiffre d'affaires de l'opportunité dépasse un certain montant (condition de la règle), ainsi que le contenu de l'e-mail.

Vous pouvez également configurer des règles de workflow permettant d'exécuter des actions à la fin d'une période spécifique ou lorsqu'une date et une heure données ont été atteintes. Pour plus d'informations sur les actions de workflow basées sur le temps, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326).

Les règles de workflow peuvent être déclenchées par l'un des événements suivants :

- Un enregistrement est créé, mis à jour, restauré, fusionné ou supprimé.
- Un enregistrement est associé à un autre enregistrement ou dissocié d'un autre enregistrement.

Les déclencheurs de règle de workflow d'association et de dissociation sont pris en charge uniquement pour les associations entre certains types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir la section Événements déclencheurs d'association et de dissociation de cette rubrique.

Les règles de workflow sont configurées pour un enregistrement pris dans son ensemble et non pour des champs individuels. Il existe plusieurs types d'événement déclencheur de règle de workflow, mais chaque règle comporte un seul événement déclencheur. Selon l'événement déclencheur que vous sélectionnez pour la règle, vous pouvez spécifier si Oracle CRM On Demand doit exécuter une ou plusieurs actions automatiquement lorsque les conditions de la règle sont remplies.

**REMARQUE :** Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier le type d'enregistrement ou l'événement déclencheur de la règle. Toutefois, vous pouvez mettre à jour la condition de workflow.

L'événement déclencheur de chaque règle est indiqué dans les pages Liste des règles de workflow et Règle de workflow - Détail. Le tableau ci-après indique les actions disponibles pour chaque événement déclencheur.

Événement déclencheur	Actions disponibles
Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer une tâche</li> <li>■ Affecter un livre</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Attendre</li> <li>■ Mettre à jour les valeurs</li> </ul>
Lors de la sauvegarde d'un enregistrement modifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer une tâche</li> <li>■ Affecter un livre</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Attendre</li> <li>■ Mettre à jour les valeurs</li> </ul>
Avant suppression de l'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer une tâche</li> </ul>

Événement déclencheur	Actions disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> </ul>
Avant sauvegarde d'un enregistrement modifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre à jour les valeurs</li> </ul>
Après l'association avec le parent	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Attendre</li> </ul>
Après la dissociation du parent	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Attendre</li> </ul>
Lors de la restauration de l'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Créer une tâche</li> </ul>
Lors de la fusion des enregistrements	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> <li>■ Créer une tâche</li> </ul>

Trois actions de workflow supplémentaires sont disponibles dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management :

- Synchronisation Partenaire Livre
- Synchronisation Livre Partenaire
- Synchronisation Titulaire Compte partenaire

Pour plus d'informations sur ces actions et leur mode d'utilisation, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

## Restrictions s'appliquant aux règles de workflow et aux actions liées aux règles

Les restrictions s'appliquent aux règles de workflow et aux actions liées aux règles :

- **Conditions de la règle de workflow.** Si vous définissez des conditions pour une règle de workflow, les actions basées sur la règle de workflow ne sont exécutées que si les conditions sont remplies lors du déclenchement de la règle. Si les conditions ne sont pas remplies, les actions ne sont alors pas exécutées. Si vous ne définissez pas de conditions pour une règle de workflow, les actions basées sur la règle de workflow sont alors exécutées à chaque déclenchement de la règle.

- **Plusieurs actions dans les règles de workflow.** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow pouvant atteindre le nombre maximal de 25 pour chaque règle. Si vous tentez de créer plus de 25 actions dans une règle, vous recevez un message d'erreur. Lorsqu'une règle de workflow contient plusieurs actions, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Vous pouvez modifier l'ordre des actions dans une règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des actions de workflow](#) (page 324).

**REMARQUE :** Si une action de workflow est interrompue de façon inattendue avant la fin, alors les actions restantes de la règle ne sont pas exécutées.

- **Types d'enregistrements.** Vous pouvez créer des règles de workflow pour plusieurs types d'enregistrements. Toutefois, chaque règle de workflow s'applique uniquement à un seul type d'enregistrement. En d'autres termes, si vous créez une règle de workflow pour un type d'enregistrement spécifique et que vous voulez effectuer la même action pour un autre type d'enregistrement, vous devez créer une autre règle de workflow (avec le même événement déclencheur et les mêmes conditions et actions) pour le deuxième type d'enregistrement.
- **Contexte d'enregistrement unique.** Une règle de workflow qui est déclenchée lorsqu'un enregistrement est créé, mis à jour ou supprimé ne peut fonctionner que dans le contexte d'un enregistrement unique, c'est-à-dire qu'une règle de workflow de ce type peut accéder à des champs et les mettre à jour sur un enregistrement seulement.

**REMARQUE :** Lorsqu'une règle de workflow est déclenchée par une action d'association ou de dissociation d'enregistrement, l'événement d'intégration créé par le workflow peut contenir des champs provenant à la fois de l'enregistrement enfant et de l'enregistrement parent.

## Ordre des règles de workflow

Lorsque vous créez une règle de workflow, Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à cette règle le numéro d'ordre disponible suivant pour les règles du même type d'enregistrement et du même événement déclencheur. Si l'événement déclencheur pour la règle de workflow est Après l'assoc. avec le parent ou Après dissociation du parent, alors Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à la règle le prochain numéro d'ordre non utilisé pour les règles basées sur le même type d'enregistrement, le même événement déclencheur et le même type d'enregistrement parent. Ce numéro détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle une séquence de règles de workflow basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur et, le cas échéant, sur le même type d'enregistrement parent. Vous pouvez modifier cet ordre. Pour plus d'informations sur la modification de l'ordre des règles de workflow, voir [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355).

## Sortie d'une séquence de règles de workflow

Vous pouvez indiquer que Oracle CRM On Demand doit interrompre le traitement d'une séquence de règles de workflow si la condition d'une règle de workflow est remplie. Si une règle de workflow est déclenchée, la condition de la règle est analysée. Si la condition de la règle est remplie et que la case Quitter est cochée au niveau de la règle de workflow, les actions en cours sur la règle de workflow actuelle sont effectuées, mais les règles de workflow suivantes qui sont basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur, et le cas échéant, sur le même type d'enregistrement parent, ne seront pas traitées.

## Événements déclencheurs d'association et de dissociation

Les événements déclencheurs d'association et de dissociation sur des règles de workflow sont pris en charge uniquement pour les associations entre certains types d'enregistrements. Les actions disponibles pour les événements déclencheurs d'association et de dissociation sont les suivantes :

- **Envoyer un e-mail.** Cette action est disponible pour tous les événements déclencheurs d'association et de dissociation.
- **Attendre.** Cette action est disponible pour tous les événements déclencheurs d'association et de dissociation.
- **Créer un événement d'intégration.** Cette action n'est disponible que pour certaines associations.

Le tableau suivant répertorie les associations qui prennent en charge les événements déclencheurs d'association et de dissociation et indique si les associations prennent en charge l'action Créer un événement d'intégration.

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement	Action Créer un événement d'intégration prise en charge
Compte	Interlocuteur	Oui
Compte	Objet personnalisé 01	Non
Compte	Objet personnalisé 02	Non
Compte	Objet personnalisé 03	Non
Activité	Interlocuteur	Non
Interlocuteur	Compte	Oui
Interlocuteur	Objet personnalisé 01	Non
Interlocuteur	Objet personnalisé 02	Non
Interlocuteur	Objet personnalisé 03	Non
Interlocuteur	Opportunité	Oui
Opportunité	Interlocuteur	Oui
Opportunité	Objet personnalisé 02	Non

Le tableau suivant répertorie les actions susceptibles de déclencher une règle de workflow d'association ou de dissociation. Il montre également les événements d'intégration qui sont générés par la règle de workflow dans chaque cas (si une action d'événement d'intégration est configurée sur la règle de workflow).

**REMARQUE :** En fonction des données figurant dans les enregistrements, des événements d'intégration supplémentaires peuvent être générés. Par exemple, si un nouvel interlocuteur créé sur un compte est l'interlocuteur principal pour le compte, un événement d'intégration supplémentaire (mise à jour du compte) est généré.



Action	Enregistrem t parent	Enregistrem ent enfant	Canal	Événement d'intégration
Créer un interlocuteur sur un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte : Mettre à jour Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer
			Services Web	Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer Compte : Mettre à jour
Lier un interlocuteur existant à un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
			Services Web	Interlocuteur : Associer Compte : Mettre à jour
Supprimer un interlocuteur d'un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Compte : Mettre à jour
Lier un compte existant à un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer un compte d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur

Action	Enregistrem t parent	Enregistrem ent enfant	Canal	Événement d'intégration
				principal uniquement)
Créer une opportunité sur un interlocuteur.	Interlocuteur	Opportunité	Interface utilisateur	Opportunité : Insérer Opportunité : Associer
			Services Web	Opportunité : Insérer Opportunité : Associer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer une opportunité d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Opportunité	Interface utilisateur	Opportunité : Dissocier
			Services Web	Opportunité : Dissocier
Créer un interlocuteur sur une opportunité. <b>REMARQUE :</b> Cette action n'est pas accessible via l'interface utilisateur.	Opportunité	Interlocuteur	Services Web	Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Associer
Lier un interlocuteur existant à une opportunité.	Opportunité	Interlocuteur	Interface utilisateur	Opportunité : Mettre à jour Rôle interlocuteur de l'opportunité : Insérer
			Services Web	Interlocuteur : Associer Opportunité : Mettre à jour
Supprimer un interlocuteur d'une opportunité.	Opportunité	Interlocuteur	Interface utilisateur	Rôle interlocuteur de l'opportunité : Supprimer Opportunité : Mettre à jour
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Opportunité : Mettre à jour

## Echecs des actions basées sur les règles de workflow

Si une action basée sur une règle de workflow n'est pas exécutée, les événements suivants se produisent :

- En cas d'échec de l'action Mettre à jour les valeurs, l'opération qui a déclenché la règle est bloquée et aucune autre action de la règle de workflow n'est exécutée. Un message d'erreur s'affiche pour indiquer à l'utilisateur que l'opération a échoué.
- En cas d'échec d'un autre type d'action de règle de workflow, l'utilisateur reçoit un message d'erreur, mais l'opération qui a déclenché la règle n'est pas bloquée et les autres actions de la règle de workflow sont exécutées. Certains messages d'erreur, comme celui qui s'affiche en cas d'échec de l'action Créer une tâche si l'utilisateur n'est pas autorisé à créer une tâche, ne sont pas visibles par l'utilisateur. Les erreurs de ce type sont inscrites dans le fichier journal.

## Visibilité des enregistrements et actions de workflow

Lorsqu'un utilisateur exécute une action qui déclenche une règle de workflow, certaines des actions de cette règle peuvent échouer si l'action de l'utilisateur a occasionné une perte de visibilité de l'enregistrement.

Par exemple, une règle de workflow peut être déclencher à l'enregistrement d'un enregistrement Compte modifié. Si un utilisateur qui détient un enregistrement de compte réaffecte le compte à un autre utilisateur, la règle de workflow est déclenchée au moment où l'enregistrement de compte est enregistré. Si le propriétaire d'origine de l'enregistrement n'a plus aucune visibilité sur l'enregistrement Compte par d'autres moyens tels que l'appartenance à une équipe ou à un livre, les actions de workflow qui nécessitent un accès à l'enregistrement de compte échouent.

## Modes de propriété des enregistrements et actions de workflow

Vous pouvez configurer des types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés en mode Utilisateur, Livre ou Mixte. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir la rubrique [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253). Le mode de propriété des enregistrements interagit avec les règles et les actions de workflow.

Si une action de workflow de type Affecter un livre tente de supprimer le livre personnalisé principal d'un enregistrement, la situation suivante se produit :

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode livre, l'action de workflow échoue.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode mixte, alors Oracle CRM On Demand supprime la valeur du champ Livre dans l'enregistrement lorsque le livre personnalisé principal est supprimé de l'enregistrement.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode utilisateur, alors aucun des livres de l'enregistrement ne peut être apparenté à un livre personnalisé principal, et le mode de propriété de l'enregistrement n'a aucune incidence sur l'action de workflow.

Si une action de workflow possède une dépendance sur la valeur du champ Propriétaire de l'enregistrement, par exemple lorsqu'une action Envoyer un e-mail est configurée pour envoyer un e-mail en utilisant l'option Utilisateur appar. sur enreg., la situation suivante se produit :

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode livre, l'action de workflow échoue.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode utilisateur ou mixte, et que le champ qui identifie l'utilisateur apparenté sur l'enregistrement n'est pas renseigné, alors l'action de workflow échoue.

Par exemple, si vous configurez une action Envoyer un e-mail pour envoyer un e-mail au propriétaire du compte et que le type d'enregistrement Compte est configuré en mode mixte, l'action de workflow échoue si le champ Propriétaire de l'enregistrement de compte est vide. Toutefois, si le champ Propriétaire est renseigné, l'action de workflow aboutira.

### Latence

Les règles de workflow sont évaluées dans l'ordre et de façon synchrone. Ainsi, tant que toutes les règles ne sont pas évaluées, la mise à jour globale n'est pas terminée. Les règles de workflow ajoutent un certain délai de latence aux opérations (à savoir la durée entre le début et la fin de l'opération). Par exemple, chaque tâche créée par une règle de workflow peut ajouter jusqu'à 20 % de latence à la mise à jour d'un enregistrement. Chaque e-mail créé par une règle de workflow ajoute environ 5 % de latence.

L'évaluation des expressions prend moins de temps. Pour réduire le délai de latence, ajoutez des expressions s'excluant mutuellement à vos conditions de workflow. Définissez vos règles de workflow de façon incrémentielle, en gardant les performances à l'esprit.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

### A propos des actions de workflow

Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow pouvant atteindre le nombre maximal de 25 pour chaque règle.

Vous pouvez créer les types d'actions de workflow suivants :

- **Affecter un livre.** Cette action affecte un livre à un enregistrement lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.
- **Créer un événement d'intégration.** Cette action envoie un événement d'intégration dans une ou plusieurs files d'attente d'intégration lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies et qu'une modification est détectée dans au moins l'un des champs suivis par l'action Créer un événement d'intégration.
- **Créer une tâche.** Cette action crée une tâche lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.

- **Envoyer un e-mail.** Cette action envoie un e-mail lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.
- **Mettre à jour les valeurs.** Cette action met à jour les champs lorsqu'un enregistrement est modifié, sans perdre les informations sur la modification d'origine (c'est-à-dire, les informations sur la date de dernière modification de l'enregistrement, sur l'auteur de la modification et sur les données modifiées). Cette action est exécutée à la fin de la période d'attente définie dans une ou plusieurs actions d'attente qui précèdent l'action Mettre à jour les valeurs dans la règle de workflow.
- **Attendre.** Cette action permet à Oracle CRM On Demand de reporter l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'à la fin d'une certaine période, ou jusqu'à ce qu'une date et heure données soient atteintes.

Trois actions de workflow supplémentaires sont disponibles dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management :

- Synchronisation Partenaire Livre
- Synchronisation Livre Partenaire
- Synchronisation Titulaire Compte partenaire

Pour plus d'informations sur ces actions et leur mode d'utilisation, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

**REMARQUE :** Si vous définissez plusieurs actions pour une règle de workflow, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle de workflow, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Une fois que vous avez créé les actions pour la règle de workflow, vous pouvez modifier leur ordre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354).

Lors de la création d'actions pour les règles de workflow, vous utilisez Expression Builder pour sélectionner les champs à partir des enregistrements et pour définir des expressions pour calculer les variables. Vous pouvez fusionner les champs et les variables d'enregistrement dans l'objet et le texte du message d'un e-mail, l'objet et le texte descriptif d'une tâche ou la nouvelle valeur d'un champ à mettre à jour. Vous pouvez également utiliser le Constructeur d'expressions pour calculer la durée ou la date et l'heure de fin d'une période d'attente dans les actions d'attente des règles de workflow. Les noms des champs et les variables dans les expressions que vous définissez sont remplacés par les valeurs lors de la mise en oeuvre des règles de workflow. Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

Pour des procédures pas à pas quant à la création d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## A propos des règles de workflow basées sur le temps

Vous pouvez configurer des règles de workflow permettant d'exécuter des actions à l'expiration d'un délai. Par exemple, vous pouvez configurer une règle de sorte qu'une action contenue dans cette règle soit exécutée lorsque la date d'échéance d'un enregistrement est passée ou si un enregistrement n'a pas été utilisé pendant un certain temps.

Pour configurer une règle de workflow basée sur le temps, vous ajoutez une ou plusieurs actions Attendre à la règle. Chaque fois que vous souhaitez exécuter une action basée sur le temps, vous créez une action Attendre indiquant la période du délai ou la date et l'heure de fin de ce délai. Vous pouvez définir directement des périodes ou des dates, ou bien créer une expression permettant de les calculer. Vous organisez ensuite les actions dans la règle afin que l'action Attendre précède immédiatement l'action que vous souhaitez retarder. Si plusieurs règles sont nécessaires pour accomplir un processus, vous ordonnez les règles de façon à réaliser votre objectif.

## A propos de la réévaluation des conditions de workflow après des actions Attendre

Les actions Attente vous permettent de préciser si la condition de la règle de workflow doit être réévaluée à la fin de la période d'attente. Si la case Réévaluer les conditions de règle après attente est cochée pour l'action Attente, l'enregistrement est relu à la fin de la période d'attente et réévalué en fonction de la condition de la règle de workflow.

Si la condition n'est pas satisfaite (parce que l'enregistrement a été modifié au cours de la période d'attente), les actions restantes de la règle ne sont pas exécutées. Par défaut, la case Réévaluer les conditions de règle après attente est cochée pour les actions Attente.

Si vous désactivez la case Réévaluer les conditions de règle après attente pour une action Attente, l'enregistrement est relu à la fin de la période d'attente et l'action suivante de la règle est exécutée, sans qu'il soit vérifié si l'enregistrement répond encore à la condition. Si une règle comporte plusieurs actions Attente, la case Réévaluer les conditions de règle doit être sélectionnée chaque fois que vous souhaitez réévaluer la condition à la fin de la période d'attente.

## Exemple d'utilisation de règles de workflow basées sur le temps

Voici un exemple d'utilisation de règles de workflow basées sur le temps. Vous pouvez utiliser ces règles d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Trois options de priorité sont utilisées pour les demandes d'assistance : Standard, Urgent et Critique. La priorité d'une demande d'assistance est définie sur Standard par défaut à la création de la demande. Un processus pour l'escalade d'une demande d'assistance exige les actions suivantes :

- 1 Après la création d'une demande d'assistance et si le statut de cette demande n'est pas mis à jour dans les 24 heures, la priorité de la demande d'assistance passe sur Urgent et un e-mail est envoyé au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que sa demande doit être mise à jour.
- 2 S'il se passe encore 24 heures sans modification du statut de la demande d'assistance, les événements suivants se produisent :
  - Le champ Priorité de la demande d'assistance passe à Critique
  - La demande d'assistance est réaffectée au responsable du propriétaire d'origine.
  - Un e-mail est envoyé au propriétaire d'origine et au nouveau propriétaire de la demande d'assistance pour leur indiquer que la demande a été réaffectée au responsable du propriétaire et que la Priorité est passée sur Critique.

Pour satisfaire cette exigence, l'administrateur de la société définit une règle de workflow pour le type d'enregistrement de la demande d'assistance, qui est configurée comme suit :

- 1 La valeur suivante est attribuée au déclencheur de la règle : Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement.
- 2 La condition de la règle indique que le statut de la demande d'assistance n'est pas défini comme En attente :
 

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "En attente")
```
- 3 La règle de workflow contient la séquence d'actions suivante :
  - a Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
  - b Une action Mettre à jour les valeurs pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Urgent
  - c Une action Envoyer e-mail adressée au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que la priorité de la demande d'assistance est passée sur Urgent et que la demande doit être mise à jour
  - d Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
  - e Une action Mettre à jour les valeurs pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Critique
  - f Une action Mettre à jour les valeurs pour désigner le responsable du propriétaire d'origine comme nouveau propriétaire
  - g Une action Envoyer e-mail à l'intention du propriétaire de la demande d'assistance et de son responsable pour les avertir que la demande d'assistance a été réaffectée et que sa priorité est passée sur Critique.

Pour plus d'informations sur la création des actions Attente et Mettre à jour les valeurs dans les règles de workflow, voir [Création d'actions de workflow : Attente](#) (voir "[Création d'actions de workflow : Attendre](#)" page 351) et [Création d'actions de workflow : Mettre à jour les valeurs](#) (voir "[Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#)" page 349).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Création de règles de workflow

**Avant de commencer.** La fonctionnalité de workflow dans Oracle CRM On Demand doit être configurée pour votre société, comme décrit dans la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 316). Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

**REMARQUE :** Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier le type d'enregistrement ou l'événement déclencheur de la règle. Toutefois, vous pouvez mettre à jour la condition de workflow.

### Pour créer une règle de workflow

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer une règle de workflow en copiant une déjà existante, cliquez sur l'option Copier de la règle de workflow à copier.
  - Pour créer une nouvelle règle de workflow qui n'est pas basée sur une règle existante, cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.
- 4 Dans la section Détails importants sur la règle de workflow de la page Règle de workflow - Détails, complétez les informations sur la règle.

Le tableau suivant décrit les champs de la règle.

Champ	Description
-------	-------------



Champ	Description
Nom du workflow	Entrez un nom unique ne dépassant pas 50 caractères.
Actif	Utilisez la case Actif pour activer ou désactiver la règle. Plusieurs règles de workflow peuvent être actives en même temps.
Commande	Ce champ est en lecture seule lorsque vous créez la règle de workflow. Il détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle les règles basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur et, le cas échéant, sur le même type d'enregistrement parent. Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à la règle le prochain numéro d'ordre non utilisé destiné aux règles basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur. Si l'événement déclencheur pour la règle de workflow est Après l'assoc. avec le parent ou Après dissociation du parent, alors Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à la règle le prochain numéro d'ordre non utilisé pour les règles basées sur le même type d'enregistrement, le même événement déclencheur et le même type d'enregistrement parent. Vous pourrez modifier l'ordre des règles de workflow ultérieurement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Modification de l'ordre des règles de workflow</a> (page 355).
Quitter	<p>Si vous sélectionnez la case Quitter sur cette règle de workflow, et que la condition de la règle est remplie, les actions actives sur cette règle de workflow sont alors effectuées. Toutefois, aucune des règles de workflow suivantes qui sont basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur, et le cas échéant, sur le même type d'enregistrement parent, ne sera déclenchée.</p> <p>Si la condition de cette règle de workflow n'est pas remplie, Oracle CRM On Demand poursuit avec la prochaine règle de la séquence, que la case Quitter soit ou non cochée pour cette règle de workflow.</p>
Type d'enregistrement	<p>Sélectionnez le type d'enregistrement pour la règle de workflow.</p> <p>Pour les événements déclencheurs de création, mise à jour et suppression, chaque règle de workflow s'applique uniquement à un seul type d'enregistrement. La règle est évaluée pour ce type d'enregistrement et les actions sont exécutées sur ce type d'enregistrement. Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier son type d'enregistrement.</p> <p>Pour les règles de workflow pour lesquelles l'événement déclencheur de la règle est Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent, sélectionnez le type de l'enregistrement enfant. Par exemple, si vous voulez que la règle</p>

Champ	Description
	de workflow soit déclenchée lorsqu'un enregistrement Interlocuteur est associé à un enregistrement Compte, sélectionnez Interlocuteur dans ce champ, puis Compte dans le champ Type d'enregistrement parent.
Événement déclencheur	<p>Sélectionnez l'événement qui déclenche la règle.</p> <p>Lorsque cet événement se produit dans un enregistrement du type spécifié, la règle est évaluée. Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier son événement déclencheur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les événements déclencheurs Après l'association avec le parent et Après la dissociation du parent sont uniquement pris en charge pour les types d'enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Événements déclencheurs d'association et de dissociation de la rubrique <a href="#">A propos des règles de workflow</a> (page 316).</p>
Type d'enregistrement parent	<p>Ce champ s'affiche si vous sélectionnez l'événement déclencheur Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent.</p> <p>Sélectionnez le type d'enregistrement parent. Par exemple, si vous définissez une règle de workflow qui sera déclenchée lorsqu'un enregistrement Interlocuteur est associé à un enregistrement Compte parent, sélectionnez Compte dans ce champ, puis Interlocuteur dans le champ Type d'enregistrement.</p>

- 5** Pour définir une condition dans la règle de workflow, cliquez sur l'icône *fx* dans la section Condition de la règle de Workflow sur la page et utilisez Expression Builder pour définir la condition de la règle de workflow. Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 665).

**REMARQUE :** Si vous ne définissez pas de condition de règle de workflow, les actions de la règle seront exécutées à chaque déclenchement de la règle.

Lors de la création de conditions pour des règles de workflow, tenez compte des points suivants :

- Une condition de règle de workflow peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.
- Vous pouvez configurer des règles de workflow propres à des rôles ou canaux particuliers. Pour plus d'informations sur la restriction des rôles de workflow à des rôles ou canaux spécifiques, voir [Restriction des règles de workflow à des canaux ou à des rôles spécifiques](#) (voir "Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques" page 334).
- Vous pouvez déterminer si un champ d'un enregistrement a été mis à jour au moyen d'une condition similaire à celle présentée ci-après dans la règle de workflow. Dans cet exemple, la chaîne utilisée pour déterminer si le champ a été modifié n'est *pas valide*, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ examiné :

```
IfNull([<Nom_Champ>], "Incorrect") <> IfNull(PRE("<Nom_Champ>"), "Incorrect")
```

**ATTENTION :** La fonction PRE ne renvoie pas la valeur précédente d'un champ si la fonction est utilisée dans un workflow ou une action appelé après l'action Attendre. Pour plus d'informations sur la fonction PRE(), voir [PRE](#) (page 715).

- 6 Si la section Actions si la condition est fausse est disponible sur la page Règle de workflow - Détails, vous pouvez indiquer que l'opération d'enregistrement doit être annulée si la condition de la règle n'est pas remplie.

Pour plus d'informations sur cette indication, voir [Annulation des opérations d'enregistrement de workflow](#) (page 331).

- 7 Enregistrer la règle de workflow.

Lorsque vous enregistrez la règle, vous pouvez créer des actions pour celle-ci. Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow pouvant atteindre le nombre maximal de 25 pour chaque règle. Pour des procédures pas à pas quant à la création d'actions de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [Annulation des opérations d'enregistrement de workflow](#) (page 331)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Annulation des opérations d'enregistrement de workflow

Pour certains types d'enregistrement, dans les règles de workflow déclenchées par Avant sauvegarde enregistrements modifié, vous pouvez indiquer que l'opération de sauvegarde des modifications qui a déclenché la règle doit être annulée si la condition de la règle n'est pas remplie. En revanche, les modifications apportées par Oracle CRM On Demand ne sont pas annulées, même si vous indiquez que l'opération de sauvegarde doit être annulée.

L'option Annuler la sauvegarde est uniquement disponible sur les règles de workflow pour lesquelles l'événement déclencheur est Avt sauvegarde enreg. modifiés, et uniquement pour certains types

d'enregistrement. En outre, votre rôle utilisateur détermine les types d'enregistrement sur lesquels l'option Annuler la sauvegarde est disponible, comme suit :

- Si le droit Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow est activé pour votre rôle utilisateur, l'option Annuler la sauvegarde est disponible dans les règles de workflow associées au type d'enregistrement Opportunité.
- Si les droits Workflow - Annuler la sauvegarde et Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow sont activés pour votre rôle utilisateur, l'option Annuler la sauvegarde est disponible dans les règles de workflow des types d'enregistrement suivants :
  - Compte
  - Activité
  - Interlocuteur
  - Objet personnalisé 01
  - Objet personnalisé 02
  - Objets personnalisés 04 et supérieurs
  - Foyer
  - Lead
  - Opportunité
  - Chiffre d'affaires
  - Demande d'assistance

***Pour annuler une opération de sauvegarde de workflow si la condition de la règle n'est pas remplie***

- 1 Dans la section Actions si la condition est fausse de la page Règle de workflow - Détails, cochez la case Annuler la sauvegarde.
- 2 (Facultatif) Spécifiez le message d'erreur qui doit s'afficher lorsque l'opération d'enregistrement est annulée en cas de non application de la règle.
- 3 Enregistrez vos modifications.

Le tableau suivant décrit les options de la section Actions si la condition est fausse de la page Règle de workflow - Détails.

Champ	Description
Annuler la sauvegarde	<p>Si vous cochez cette case, les actions suivantes sont exécutées en cas de non application de la condition de règle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La règle de workflow est interrompue.</li> <li>■ Toutes les règles de workflow suivantes basées sur le même type d'enregistrement avec l'événement déclencheur Avt sauvegarde enreg. modifiés sont également interrompues.</li> <li>■ Toutes les modifications précédentes appliquées au statut de</li> </ul>

Champ	Description
	<p>l'enregistrement, hormis celles appliquées par Oracle CRM On Demand, sont annulées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'enregistrement revient à son état initial. Toutefois, si Oracle CRM On Demand met à jour l'enregistrement, cette modification remplace l'action Annuler la sauvegarde. Par exemple, si l'interlocuteur principal est supprimé des interlocuteurs associés, Oracle CRM On Demand met à jour les informations de l'interlocuteur principal dans l'enregistrement d'opportunité parent. Cette mise à jour par Oracle CRM On Demand remplace toute action d'annulation de la sauvegarde dans l'enregistrement d'opportunité.</li> <li>■ Toutes les règles de workflow suivantes basées sur le même type d'enregistrement avec l'événement déclencheur Lors sauveg. enregist. modifié ne sont pas déclenchées.</li> <li>■ Le message suivant s'affiche : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la règle est déclenchée par une action de l'utilisateur, celui-ci voit apparaître un message.</li> <li>■ Si la règle est appelée par un service Web, un message est renvoyé à ce service sous la forme d'une chaîne d'erreur.</li> </ul> </li> </ul> <p>Vous pouvez spécifier le message dans le champ Afficher le message.</p> <p>Si cette case n'est pas cochée, l'opération d'enregistrement n'est pas affectée (et aucun message n'est renvoyé) si la condition de la règle n'est pas satisfaite.</p> <p>Par défaut, la case à cocher Annuler la sauvegarde n'est pas sélectionnée.</p>
Afficher le message	<p>Dans ce champ, vous pouvez spécifier le message qui est renvoyé à l'utilisateur ou au service Web si la condition de la règle n'est pas satisfaite et que la case Annuler la sauvegarde est cochée.</p> <p>Si vous ne spécifiez aucun message dans ce champ, un message par défaut est renvoyé. Le nombre maximum de caractères que le message peut contenir est de 1999.</p>

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)

## Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques

Vous pouvez limiter une règle de workflow à des canaux ou rôles spécifiques en ajoutant une condition à la règle.

### *Pour empêcher un canal d'appeler une règle de workflow*

- Utilisez la fonction `ExcludeChannel()` dans l'expression de condition.

Par exemple, pour empêcher une opération d'import de grande ampleur de déclencher une règle de workflow, ajoutez la condition suivante à la règle :

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Pour plus d'informations sur la fonction `ExcludeChannel()`, voir [ExcludeChannel](#) (page 683).

### *Pour limiter une règle de workflow à un rôle spécifique*

- Utilisez la fonction `UserValue()` avec l'attribut `<Role>` dans l'expression de condition.

Par exemple, pour limiter une règle de workflow de telle sorte qu'elle soit uniquement appelée lorsque le rôle de l'utilisateur dont l'action déclenche la règle est Administrateur et que la priorité de l'enregistrement est définie sur Haute, ajoutez la condition suivante à la règle de workflow :

```
UserValue(<'Role'>)="Administrateur" AND [<Priority>]="Élevée"
```

Pour plus d'informations sur la fonction `UserValue()`, voir [UserValue](#) (page 724).

## Création d'actions de workflow : Affecter un livre

L'action d'affectation d'un livre dans une règle de workflow affecte automatiquement un livre à un enregistrement lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'affectation d'un livre.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### *Pour créer une action d'affectation d'un livre*

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.

- c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affecter un livre.  
**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.  
**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.
- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Cliquez sur le bouton du sélecteur en regard du champ Nom du livre.
- 7 Dans la fenêtre de recherche de livres, sélectionnez le livre auquel vous souhaitez affecter des enregistrements et cliquez sur OK.
- 8 Sélectionnez l'option d'affectation et Appliquer à appropriée.  
Pour obtenir la description des options, reportez-vous à la rubrique [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 288).
- 9 Enregistrez l'action.

## Modes de propriété des enregistrements et affectation de livres

Vous pouvez configurer des types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés en mode Utilisateur, Livre ou Mixte. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir la rubrique [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253). Le mode de propriété des enregistrements interagit avec les règles et les actions de workflow.

Si une action de workflow de type Affecter un livre tente de supprimer le livre personnalisé principal d'un enregistrement, la situation suivante se produit :

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode livre, l'action de workflow échoue.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode mixte, alors Oracle CRM On Demand supprime la valeur du champ Livre dans l'enregistrement lorsque le livre personnalisé principal est supprimé de l'enregistrement.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode utilisateur, alors aucun des livres de l'enregistrement ne peut être apparenté à un livre personnalisé principal, et le mode de propriété de l'enregistrement n'a aucune incidence sur l'action de workflow.

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration

L'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow envoie un événement d'intégration dans une ou plusieurs files d'attente d'intégration lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies et qu'une modification est détectée dans au moins l'un des champs suivis par l'action Créer un événement d'intégration.

### A propos de l'action Créer un événement d'intégration et de l'action Attendre

Si vous souhaitez utiliser une action Créer un événement d'intégration pour créer un événement d'intégration qui capture les modifications apportées à un enregistrement par l'événement qui déclenche une règle de workflow, vous devez alors placer cette action Créer un événement d'intégration avant toute action Attendre dans la séquence d'actions de la règle. En effet, si une action Attendre précède l'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow, l'action Attendre empêche l'action Créer un événement d'intégration de détecter les modifications apportées à l'enregistrement. Lorsque la période d'attente de l'action Attendre prend fin, l'enregistrement fait l'objet d'une nouvelle lecture avant l'exécution des actions restantes de la règle et les valeurs des champs de l'enregistrement définies avant l'événement qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. En conséquence, la valeur précédente et la valeur actuelle d'un champ sont considérées comme identiques et l'action Créer un événement d'intégration ne crée aucun événement d'intégration, car elle ne détecte aucune modification des champs faisant l'objet du suivi.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.



La procédure suivante explique comment créer une action Créer un événement d'intégration.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le droit Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### **Pour créer une action Créer un événement d'intégration**

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 2** Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer un événement d'intégration.  
**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.  
**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.
- 4** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6** Sélectionnez les files d'attente d'intégration dans lesquelles les événements d'intégration seront consignés.
- 7** Enregistrez l'action de workflow.
- 8** A partir de la liste d'actions du menu au niveau enregistrement, sélectionnez Configurer pour l'action d'événement d'intégration que vous souhaitez configurer.  
**REMARQUE :** L'option Configurer n'est pas disponible pour les actions pour lesquelles l'événement déclencheur est Lors fusion enregistrements.
- 9** Dans la page de suivi Configurer une action d'événement d'intégration, cochez les cases des champs en fonction de vos besoins :
  - Cochez la case Toujours inclure si vous souhaitez que le champ soit inclus dans l'événement d'intégration, même si sa valeur n'a pas été modifiée.

- Cochez la case Suivi des modifications si vous souhaitez qu'un événement d'intégration soit généré à chaque fois que ce champ est mis à jour.

#### 10 Enregistrez vos modifications.

Le tableau suivant décrit les champs de la page de suivi Configurer une action d'événement d'intégration.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'interface utilisateur.
Balise d'intégration	Balise d'intégration utilisée lorsque le champ est inclus dans l'événement d'intégration
Requis	Cette case à cocher en lecture seule indique si le champ a été configuré comme champ obligatoire.
Toujours inclure	<p>Cochez cette case si vous souhaitez que le champ soit inclus dans l'événement d'intégration, même si sa valeur n'a pas été modifiée.</p> <p><b>Remarque :</b> La case Toujours inclure est cochée par défaut et ne peut pas être désélectionnée dans certains champs utilisés par Oracle CRM On Demand.</p>
Suivi des modifications	<p>Cochez cette case si vous souhaitez qu'un événement d'intégration soit généré à chaque fois que ce champ est mis à jour.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La case à cocher Suivi des modifications n'est pas disponible si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Avant suppr. enregistrement, Après l'assoc. avec le parent ou Après dissociation du parent. De même, si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Après l'assoc. avec le parent ou Après dissociation du parent, l'ensemble de champs affiché dans la page est celui figurant au niveau de l'enregistrement enfant. En effet, vous ne pouvez pas configurer le jeu de champs inclus dans l'événement d'intégration au niveau de l'enregistrement parent.</p>

Pour plus d'informations sur les événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 637).

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)
- [A propos des événements d'intégration](#) (page 637)

## Création d'actions de workflow : Créer une tâche

Une action de création de tâche dans une règle de workflow crée automatiquement une tâche lorsque les conditions de la règle sont réunies.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

### A propos de la configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités

L'action Créer une tâche est disponible pour le type d'enregistrement Activité afin de vous permettre de configurer des règles de workflow pour créer des tâches de suivi lorsque de nouveaux enregistrements d'activité sont enregistrés ou que des enregistrements d'activité existants sont mis à jour, supprimés ou restaurés. Les tâches de suivi créées pour les enregistrements d'activité ne déclenchent aucune règle de workflow fondée sur le type d'enregistrement Activité. Pour plus d'informations, voir [Exemple de configuration des règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités](#) (voir "Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités" page 343).

## Tâches liées aux enregistrements parents

Si une règle de workflow est fondée sur un type d'enregistrement prenant en charge les tâches enfants, lorsque l'action Créer une tâche de la règle crée une tâche, l'enregistrement qui a déclenché la règle de workflow devient le parent du nouvel enregistrement de tâche enfant. Par ailleurs, les activités créées par les actions de la règle de workflow sont liées automatiquement aux autres enregistrements parents, comme suit :

- Lorsqu'une action Créer une tâche crée une activité pour un enregistrement d'opportunité, l'action de workflow lie automatiquement l'activité au compte parent de l'opportunité, ainsi qu'à l'enregistrement d'opportunité lui-même.
- Lorsqu'une action Créer une tâche crée une activité pour un enregistrement de demande d'assistance, l'action de workflow lie automatiquement l'activité au compte parent et à l'interlocuteur de la demande d'assistance, ainsi qu'à l'enregistrement de demande d'assistance lui-même.

Si une règle de workflow est fondée sur un type d'enregistrement ne prenant pas en charge les tâches enfants, lorsque l'action Créer une tâche de la règle crée une tâche, cette dernière n'est liée à aucun enregistrement parent.

La procédure suivante explique comment créer une action de création de tâche.

**REMARQUE :** Pour qu'une action Créer une tâche réussisse, l'utilisateur dont les actions déclenchent la règle de workflow doit disposer des droits d'accès appropriés pour créer une tâche.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### Pour créer une action de création de tâche

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une tâche.

**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.
- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.

- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez l'option Adresse e-mail enregistrée dans le champ Titulaire pour la tâche et que le titulaire de l'enregistrement est un utilisateur inactif, la tâche ne sera pas créée.

Champ	Description
Propriétaire	<p>Sélectionnez le type de titulaire de la tâche (Adresse e-mail enregistrée ou Utilisateur spécifique), puis le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous sélectionnez Adresse e-mail enregistrée, choisissez l'utilisateur dans la liste.</li> </ul> <p>Si vous sélectionnez un rôle d'équipe comme titulaire, la règle de workflow crée une tâche pour chaque utilisateur auquel le rôle d'équipe est affecté.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour les comptes, les interlocuteurs et les opportunités, les rôles d'équipe personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles pour la sélection dans la liste des titulaires Utilisateur apparenté sur enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des enregistrements, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement</a> (page 72).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous sélectionnez Utilisateur spécifique, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez le propriétaire de la tâche.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur la façon dont les modes de propriété des enregistrements affectent la propriété des tâches générées automatiquement, voir <a href="#">Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement</a> (page 258).</p>
Type	Sélectionnez le type d'activité dans la liste déroulante.
Echéance	<p>Entrez une expression qui correspond à la date d'échéance de la tâche. Vous pouvez faire appel à Expression Builder pour créer l'expression. Cliquez sur l'icône fx en regard du champ pour ouvrir la fenêtre Expression Builder. L'expression peut contenir 1024 caractères au maximum.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour que l'action de workflow fonctionne correctement, le champ Date d'échéance doit contenir une expression qui correspond à une date valide. Ne saisissez aucune autre information (date ou nombre entier) dans le champ Date d'échéance.</p> <p>Si l'expression que vous entrez correspond à une date antérieure ou identique à la date du jour, la date d'échéance est alors la date actuelle par défaut.</p> <p>La date d'échéance peut être définie sur un maximum de 2400</p>

Champ	Description
	<p>jours dans l'avenir. Si l'expression correspond à plus de 2400 jours dans l'avenir, la date d'échéance est alors définie sur 2400 jours dans l'avenir. Par exemple, si l'expression contient Today()+3000, le résultat est calculé à partir de Today()+2400.</p> <p>Si l'expression correspond à une date non valide ou à un autre type de données, notamment une chaîne, un nombre entier ou une valeur booléenne, une erreur se produit et l'activité n'est pas créée.</p> <p>Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe de Expression Builder pour tester la syntaxe de l'expression. En revanche, Expression Builder ne vérifie pas si l'expression correspond à une date valide.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Expression Builder</a> (page 665).</p>
Priorité	Sélectionnez la priorité de l'activité dans la liste déroulante.
Statut	Sélectionnez l'état de l'activité dans la liste déroulante.
Devise de la tâche	Sélectionnez une devise.
Privé	Cochez cette case si vous souhaitez que la tâche soit visible uniquement par son propriétaire.
Objet	<p>Entrez la ligne d'objet de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte. Trois symboles de pourcentage (%%) avant et après une fonction ou un nom de champ intégré indique qu'ils ne sont pas convertis en valeur de texte.</p> <p>Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :</p> <p style="padding-left: 40px;">Appelez %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.</p> <p>Par exemple, %%%Today() + 30%%% ajoute 30 jours à la date actuelle, mais %%%Today() %%%+ 30 concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.</p>

Champ	Description
	<p>Pour utiliser Expression Builder afin d'intégrer des fonctions et des noms de champ au champ, cliquez sur l'icône <i>fx</i> en regard du champ.</p> <p>Si vous entrez uniquement que du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>
Description	<p>Entrez la description de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit pour le champ Objet.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités

Cette rubrique présente un exemple de configuration des règles de workflow pour créer des tâches de suivi à la création d'enregistrements d'activité. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Vous souhaitez qu'une tâche de suivi soit créée automatiquement à chaque fois qu'un utilisateur crée une activité. La tâche de suivi doit être configurée comme suit :

- La tâche est une visite.
- La date d'échéance de la tâche de suivi est deux jours après la création de la tâche initiale.
- La priorité de la tâche de suivi est définie sur 1-Elevée.
- Le propriétaire de la tâche de suivi est celui de l'activité initiale.

### ***Pour configurer une règle de workflow pour créer une tâche de suivi d'une nouvelle activité***

- 1** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3** Dans la page Liste des règles de workflow, cliquez sur le bouton Nouveau dans la barre de titre.
- 4** Dans la section Détails importants sur la règle de workflow de la page Règle de workflow - Détails, complétez les informations sur la règle comme suit :
  - a** Dans le champ Nom du workflow, entrez un nom pour la règle de workflow.
  - b** Cochez la case Actif.
  - c** Dans le champ Type d'enregistrement, sélectionnez Activité.
  - d** Dans le champ Événement déclencheur, sélectionnez "Lors sauvegarde nouvel enregistrement".
- 5** Enregistrer la règle de workflow.
- 6** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une tâche.
- 7** Dans la page de modification Action de workflow, entrez les informations liées à l'action, comme suit :
  - a** Dans le champ Nom de l'action, entrez un nom pour l'action.
  - b** Cochez la case Actif.
  - c** Dans le champ Propriétaire, sélectionnez Utilisateur apparenté sur enregistrement, puis Propriétaire d'activités.
  - d** Dans le champ Type, sélectionnez Visite.
  - e** Dans le champ Date d'échéance, cliquez sur l'icône fx, entrez l'expression suivante dans le champ Expression de la fenêtre Expression Builder, puis enregistrez l'expression :  
`Today()+2`
  - f** Dans le champ Priorité, sélectionnez 1-Elevée.



- 9 Dans le champ Objet, entrez la ligne d'objet de la tâche, par exemple, *Visite de suivi pour nouvelle activité*.

- 8 Enregistrez l'action de workflow.

## Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail

Une action d'envoi d'e-mail dans une règle de workflow envoie automatiquement un e-mail lorsque les conditions de la règle sont réunies.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

### A propos de l'adresse de l'expéditeur dans les E-mails envoyés par les actions de workflow

Lorsque vous indiquez une adresse de l'expéditeur pour les E-mails envoyés par une action de workflow Envoyer un e-mail, vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

■ Adresse e-mail par défaut

Si vous sélectionnez cette option, l'adresse De de l'e-mail est donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur a la valeur support@crmondemand.com. Si le destinataire d'un e-mail essaye de répondre à cet e-mail, l'adresse du champ A de la réponse est automatiquement définie sur support@crmondemand.com.

**REMARQUE :** Depuis la version 20 de Oracle CRM On Demand, l'adresse De par défaut des e-mails envoyés par les actions de workflow Envoyer un e-mail est donotreply@crmondemand.com. Dans les versions antérieures à la version 20 de Oracle CRM On Demand, l'adresse de l'expéditeur par défaut était support@crmondemand.com.

■ Utilisateur actuel

Si vous sélectionnez cette option, l'e-mail est envoyé de la part de l'utilisateur connecté qui déclenche le workflow. L'adresse de l'expéditeur du message est donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur du message contient l'adresse électronique de l'utilisateur. Si le destinataire de l'e-mail répond à cet e-mail, l'adresse du champ A de la réponse est automatiquement définie sur l'adresse de l'utilisateur connecté qui a déclenché la règle de workflow.

■ Adresse e-mail spécifique

Si vous sélectionnez cette option, l'e-mail est envoyé de la part de l'adresse email que vous indiquez dans l'action de workflow. L'adresse de l'expéditeur du message est donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur du message contient l'adresse électronique que vous avez spécifiée. Si le destinataire de l'e-mail répond à cet e-mail, l'adresse du champ A de la réponse est automatiquement définie sur l'adresse email spécifique que vous avez indiquée dans l'action de workflow.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand ajoute une chaîne à la fin de chaque e-mail de workflow, de manière à assurer son suivi dans le système de livraison d'e-mails d'Oracle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'envoi d'e-mail.

**REMARQUE :** La fonctionnalité de workflow de Oracle CRM On Demand n'est pas destinée à être utilisée pour l'envoi d'e-mails en masse. Si vous avez besoin d'envoyer des e-mails en quantité à vos clients, il est recommandé d'utiliser un produit tel qu'Oracle CRM On Demand Marketing pour répondre à ces besoins.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### ***Pour créer une action d'envoi d'e-mail***

- 1** Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c** Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.  
  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 2** Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Envoyer un e-mail.

**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6** Dans le champ De, sélectionnez ou entrez l'adresse de laquelle l'e-mail est envoyé, comme suit :
  - Sélectionnez l'option Adresse e-mail par défaut pour envoyer l'e-mail à partir de l'adresse par défaut.
  - Sélectionnez l'option Utilisateur actuel pour envoyer l'e-mail de la part de l'utilisateur connecté qui déclenche le workflow.
  - Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique pour envoyer l'e-mail de la part d'une adresse spécifique, puis indiquez l'adresse.  
  
Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la saisie de l'adresse :
    - Vous pouvez entrer l'adresse e-mail directement ou cliquer sur l'icône *fx* en regard du champ et utiliser Expression Builder pour définir l'adresse.
    - N'indiquez qu'une seule adresse e-mail. La saisie de plusieurs adresses n'est pas prise en charge dans le champ De.

- Si vous indiquez une adresse e-mail absolue, vous devez la mettre entre guillemets simples ou doubles.
- Expression Builder ne vérifie que la syntaxe des expressions d'adresse. il ne vérifie pas si l'adresse est correcte.
- Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.

**7** Dans le champ à, sélectionnez ou entrez l'adresse e-mail du destinataire, comme suit :

- Sélectionnez Utilisateur spécifique ou Adresse e-mail enregistrée, puis le destinataire comme suit :
  - Si vous sélectionnez Utilisateur spécifique, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez l'utilisateur.
  - Si vous sélectionnez Adresse e-mail enregistrée, sélectionnez le destinataire dans la liste.

Si vous sélectionnez un rôle d'équipe comme destinataire, la règle de workflow envoie le message à chaque utilisateur à qui le rôle d'équipe est affecté.

**REMARQUE :** Pour les comptes, les interlocuteurs et les opportunités, les rôles personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles dans la liste des destinataires Utilisateur appar. sur enreg. Pour plus d'informations sur la personnalisation des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 72).

- Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique, puis indiquez les adresses.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la saisie des adresses :

- Vous pouvez entrer les adresses e-mail directement ou cliquer sur l'icône fx en regard du champ et utiliser Expression Builder pour définir les adresses.
- Pour entrer plusieurs adresses, utilisez un point-virgule (;) comme délimiteur.
- Vous devez mettre les adresses e-mail absolues entre guillemets simples ou doubles.
- Expression Builder ne vérifie que la syntaxe des expressions d'adresse. il ne vérifie pas si les adresses sont correctes.
- Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.

L'exemple suivant montre une entrée contenant plusieurs adresses :

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**8** Entrez l'objet du message.

Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte. Trois symboles de pourcentage (%%%) avant et après une fonction ou un nom de champ intégrés indique qu'ils ne sont pas convertis en valeur de texte.

Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :

Un nouveau compte %%%[<AccountType>]%%% a été créé.

Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage

ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.

Par exemple, `%%Today() + 30%%` ajoute 30 jours à la date actuelle, mais `%%Today() %%+ 30` concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.

Pour utiliser Expression Builder afin d'intégrer des fonctions et des noms de champ au champ, cliquez sur l'icône *fx* en regard du champ. Si vous entrez uniquement que du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.

Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les fonctions et les noms de champ compris.

### 9 Entrez le texte du message.

Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit à l'étape 3.

Le texte peut par exemple inclure les éléments suivants :

Bonjour M. `%%[<ContactLastName>]%%`,

Ce champ peut contenir jusqu'à 2 000 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.

### 10 Enregistrez l'action.

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs

Une action Mettre à jour les valeurs appliquée à une règle de workflow met à jour les champs lorsqu'un enregistrement est modifié, sans perte des informations sur la modification d'origine (c'est-à-dire, les informations sur la date de dernière modification de l'enregistrement, sur l'auteur de la modification et sur les données modifiées). Cette action est exécutée à la fin de la période d'attente définie dans une ou plusieurs actions d'attente éventuelles qui précèdent l'action Mettre à jour les valeurs dans la règle de workflow.

A moins que l'événement déclencheur de la règle de workflow ne soit Avt sauvegarde enreg. modifiés, au moins une action Attendre active doit précéder l'action Mettre à jour les valeurs dans la règle de workflow. Hormis dans les règles de workflow dont l'événement déclencheur est Avt sauvegarde enreg. modifiés, Oracle CRM On Demand vous permet seulement d'activer une action Mettre à jour les valeurs si l'action est précédée par une action Attendre active.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action Mettre à jour les valeurs.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

### Pour créer une action de mise à jour des valeurs

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.  
 Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 3 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mettre à jour les valeurs.  
**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.  
**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.
- 4 Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

Champ	Description
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ à mettre à jour dans la liste déroulante.
Valeur	<p>Cliquez sur l'icône <i>fx</i> située en regard du champ, puis définissez l'expression qui calcule la nouvelle valeur du champ. Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe dans Expression Builder pour tester la syntaxe.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Si vous définissez une expression pour calculer un champ, par exemple un champ Marge personnalisé, où la marge est égale au chiffre d'affaires moins le coût, la valeur du champ est calculée à chaque déclenchement de la règle de workflow, même si le CA ou le coût n'a pas changé. Pour optimiser les performances, vous pouvez définir une condition supplémentaire dans la règle de workflow, telle que :</p> <pre>FieldValue('&lt;CA&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;CA&gt;') OR FieldValue('&lt;Coût&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Coût&gt;')</pre> <p>La fonction PRE retourne la valeur du champ avant sa mise à jour.</p>
Remplacer les valeurs existantes	<p>Cochez cette case si la valeur existante du champ doit être remplacée par la nouvelle valeur.</p> <p>Si ce champ contient déjà une valeur, celle-ci n'est pas mise à jour tant que cette case n'est pas cochée.</p> <p>Si le champ est vide, il est mis à jour avec la nouvelle valeur, même si cette case n'est pas cochée.</p>

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)

- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Création d'actions de workflow : Attendre

Une action d'attente appliquée à une règle de workflow vous permet de reporter l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'à la fin d'une certaine période, ou jusqu'à ce qu'une date et heure données soient atteintes.

### A propos des actions Attendre et des actions Créer un événement d'intégration

Si vous souhaitez utiliser une action Créer un événement d'intégration pour créer un événement d'intégration qui capture les modifications apportées à un enregistrement par l'événement qui déclenche une règle de workflow, vous devez alors placer cette action Créer un événement d'intégration avant toute action Attendre dans la séquence d'actions de la règle. En effet, si une action Attendre précède l'action Créer un événement d'intégration dans une règle de workflow, l'action Attendre empêche l'action Créer un événement d'intégration de détecter les modifications apportées à l'enregistrement. Lorsque la période d'attente de l'action Attendre prend fin, l'enregistrement fait l'objet d'une nouvelle lecture avant l'exécution des actions restantes de la règle et les valeurs des champs de l'enregistrement définies avant l'événement qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. En conséquence, la valeur précédente et la valeur actuelle d'un champ sont considérées comme identiques et l'action Créer un événement d'intégration ne crée aucun événement d'intégration, car elle ne détecte aucune modification des champs faisant l'objet du suivi.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action d'attente.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège de gestion des règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).

#### *Pour créer une action d'attente*

- 1 Naviguez jusqu'à la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action :
  - a Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez créer l'action.

Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.

- 2 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.

- 3** Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Attendre

**REMARQUE :** L'événement déclencheur de la règle de workflow détermine les types d'actions qui peuvent être créés pour la règle.

**CONSEIL :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4** Dans la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.

- 5** Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.

- 6** Si vous ne souhaitez pas que Oracle CRM On Demand réévalue les conditions de règle à la fin de la période d'attente, désélectionnez la case Réévaluer les conditions de règle après attente.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la case à cocher Réévaluer les conditions de règle après attente, voir la rubrique [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326).

- 7** Spécifiez la durée de l'attente, à l'aide de l'une des options suivantes :

- Sélectionnez l'option Période, puis indiquez la période du délai d'attente en années, mois, jours, heures et minutes, comme suit :
  - Dans le champ Années, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 5.
  - Dans le champ Mois, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 12.
  - Dans le champ Jours, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 200.
  - Dans le champ Heures, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 200.
  - Dans le champ Minutes, entrez une valeur de nombre entier positif comprise entre 0 (zéro) et 59.

Vous ne pouvez pas spécifier de valeur négative ni de valeur de nombre non entier telle que 1,5.

- Sélectionnez l'option Expression de la période, cliquez sur l'icône *fx* en regard du champ, puis utilisez Expression Builder de façon à créer une expression pour calculer la période du délai d'attente.

Vous pouvez utiliser la fonction Durée d'Expression Builder pour calculer une période en jours ou en fractions de jour. Pour plus d'informations, voir la rubrique [Durée](#) (page 681).

L'expression doit correspondre à un nombre. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la période d'un délai d'attente :

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

La durée maximale prise en charge est "'P5Y12M200DT200H59M", c'est-à-dire, 5 années, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes.

**REMARQUE :** Si le calcul de la période d'attente donne un résultat négatif, la période d'attente prend la valeur zéro et l'action d'attente se termine immédiatement. De plus, toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai.



- Sélectionnez l'option Heure, cliquez sur l'icône du calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure de fin du délai d'attente.

Sélectionnez l'heure en fonction du fuseau horaire spécifié dans vos paramètres personnels.

- Sélectionnez l'option Expression de l'heure, cliquez sur l'icône *fx* en regard du champ, puis utilisez Expression Builder de façon à créer une expression pour calculer la date et l'heure de fin du délai d'attente.

Vous pouvez utiliser la fonction Durée d'Expression Builder pour calculer une période en jours ou en fractions de jour. Pour plus d'informations, voir la rubrique [Durée](#) (page 681).

L'expression doit correspondre à une date et une heure. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la date et l'heure de fin d'un délai d'attente :

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**REMARQUE :** Si la date et l'heure de fin qui ont été calculées sont déjà passées, la période d'attente de l'action prend la valeur 0 (zéro) et l'action d'attente se termine immédiatement. De plus, toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai.

Si l'expression n'effectue pas l'évaluation à une date et une heure valides, l'action d'attente se termine immédiatement et toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai d'attente.

Si l'expression effectue l'évaluation à une date et une heure qui sont supérieures à 5 années, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes (c'est-à-dire la durée d'attente maximale prise en charge) après la date et l'heure de déclenchement, la date et l'heure de fin sont calculées en fonction de la date et de l'heure du déclencheur en plus de la durée d'attente maximale prise en charge.

## 8 Enregistrez l'action.

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)

## Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)

- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow

Si vous définissez plusieurs actions pour une règle de workflow, celles-ci sont exécutées dans l'ordre indiqué dans la règle de workflow, en commençant par l'action numéro 1. Chaque action doit être terminée avant que l'action suivante démarre. Vous pouvez modifier l'ordre des actions dans une règle.

### *Pour modifier l'ordre des actions dans une règle de workflow*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre des actions.  
  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow de la règle.
- 5 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur le bouton Modifier l'ordre.
- 6 Dans la page Modifier l'ordre des actions, utilisez les flèches de direction pour modifier l'ordre des actions.  
  
**REMARQUE :** Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour les valeurs, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active, sauf si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Avt sauvegarde enreg. modifié.
- 7 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder vos modifications.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 334)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 336)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 339)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 345)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 349)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 351)

## Modification de l'ordre des règles de workflow

Lorsque vous créez une règle de workflow, Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à cette règle le numéro d'ordre disponible suivant pour les règles du même type d'enregistrement et du même événement déclencheur. Si l'événement déclencheur pour la règle de workflow est Après l'assoc. avec le parent ou Après dissociation du parent, alors Oracle CRM On Demand affecte automatiquement à la règle le prochain numéro d'ordre non utilisé pour les règles basées sur le même type d'enregistrement, le même événement déclencheur et le même type d'enregistrement parent. Ce numéro détermine l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand appelle une séquence de règles de workflow basées sur le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur et, le cas échéant, sur le même type d'enregistrement parent. Vous pouvez modifier cet ordre.

Par exemple, si vous créez une règle de workflow sur la base du type d'enregistrement Compte avec l'événement déclencheur Avant suppression de l'enregistrement, et si deux règles de workflow ont le même type d'enregistrement et événement déclencheur, le numéro 3 est attribué à votre nouvelle règle. Vous pourrez modifier l'ordre des règles ultérieurement de sorte que votre règle soit appelée la première pour le type d'enregistrement et l'événement déclencheur spécifiés.

La procédure suivante explique comment changer l'ordre d'une règle de workflow.

### *Pour modifier l'ordre des règles de workflow*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dont vous voulez changer l'ordre et cliquez sur le lien du nom de la règle.  
  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Dans la page Règle de workflow - Détails, cliquez sur Modifier l'ordre.
- 5 Dans la page Modifier la séquence du workflow, cliquez sur les flèches pour changer l'ordre de la règle.
- 6 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder vos modifications.

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une règle de workflow, les autres règles basées sur les mêmes types d'enregistrement et événement déclencheur sont réordonnées automatiquement. Toutefois, si vous rendez

une règle de workflow inactive, son ordre dans la liste de règles ne change pas (mais cette règle n'est pas appelée).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)

## Désactivation de règles et d'actions de workflow

Si vous désactivez une règle de workflow alors qu'une instance d'action d'attente basée sur cette règle est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

Si vous désactivez une action d'attente basée sur une règle de workflow alors qu'une instance de cette action d'attente est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

La procédure ci-après explique comment désactiver une règle de workflow.

### *Pour désactiver une règle de workflow*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle à désactiver.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Dans le menu de niveau enregistrement de la règle, sélectionnez Modifier.
- 5 Dans la page Règle de workflow - Détails, désélectionnez la case Active.
- 6 Enregistrez vos modifications.

La procédure ci-après explique comment désactiver une action basée sur une règle de workflow.

### **Pour désactiver une action basée sur une règle de workflow**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.  
  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow pour la règle.
- 5 Dans la section Actions de la page Règle de workflow - Détails, recherchez l'action que vous souhaitez supprimer.
- 6 Dans le menu de niveau enregistrement de l'action, sélectionnez Modifier.
- 7 Dans la page Modification de l'action du workflow, désélectionnez la case Active.  
  
**REMARQUE :** Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour les valeurs, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active, sauf si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Avt sauvegarde enreg. modifié. Si vous essayez de désactiver une action d'attente et aucune autre action d'attente ne précède l'action Mettre à jour les valeurs, Oracle CRM On Demand ne permet pas de désactiver l'action d'attente.
- 8 Enregistrez vos modifications.

### **Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 357)

## **Suppression de règles et d'actions de workflow**

Lorsque vous supprimez une règle de workflow, toutes les actions associées sont également supprimées. De plus, les numéros de commande des règles restantes pour le type d'enregistrement qui vous concerne sont mises à jour automatiquement en fonction de vos besoins afin d'éviter tout écart dans la séquence de numéros.

Si vous supprimez une règle de workflow alors qu'une instance d'action d'attente basée sur cette règle est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

Lorsque vous supprimez une action d'une règle de workflow, les numéros de commande des actions restantes de la règle sont mis à jour automatiquement en fonction de vos besoins afin d'éviter tout écart dans la séquence de numéros.

Si vous supprimez une action d'attente d'une règle de workflow alors qu'une instance de cette action d'attente est à l'état En attente, aucune des autres actions basées sur la règle de workflow n'est exécutée lorsque la période d'attente se termine sur l'instance de l'action. En outre, aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles associée au type d'enregistrement n'est déclenchée.

La procédure ci-après explique comment supprimer une règle de workflow.

### ***Pour supprimer une règle de workflow***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page de liste des règles de workflow, recherchez la règle à supprimer.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Dans le menu de niveau enregistrement de la règle, sélectionnez Supprimer.
- 5 Confirmez que vous souhaitez supprimer la règle.

La procédure ci-après explique comment supprimer une action basée sur une règle de workflow.

### ***Pour supprimer une action basée sur une règle de workflow***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir la rubrique Filtrage de listes.
- 4 Cliquez sur le lien Nom du workflow pour la règle.
- 5 Dans la section Actions de la page Règle de workflow - Détails, recherchez l'action que vous souhaitez supprimer.
- 6 Dans le menu de niveau enregistrement de l'action, sélectionnez Supprimer.

**REMARQUE :** Si la règle fait l'objet d'une action Mettre à jour les valeurs, celle-ci doit être précédée d'au moins une action Attendre active, sauf si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Avt sauvegarde enreg. modifié. Si vous essayez de supprimer une action Attendre et qu'aucune autre action Mettre à jour ne précède l'action Mettre à jour les valeurs, Oracle CRM On Demand ne vous autorise pas à supprimer l'action Attendre.

- 7 Confirmez que vous souhaitez supprimer l'action.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 316)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 324)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 326)
- [Création de règles de workflow](#) (page 328)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 354)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 355)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 356)

## Workflow Monitor

Vous pouvez utiliser Workflow Monitor pour visualiser les instances des actions d'attente de workflow en attente et les instances d'action de workflow qui ont été interrompues de façon inattendue après une période d'attente dans une action d'attente terminée.

La page Workflow Monitor contient deux listes :

- une liste d'instances en attente,
- une liste d'instances en erreur.

### Instances en attente

A partir de la page Workflow Monitor, vous pouvez afficher les détails des instances en attente et des actions de workflow. Par exemple, si une instance d'une action d'attente de workflow reste à l'état d'attente plus longtemps que prévu, vous pouvez rechercher l'instance la configuration de l'action d'attente dans l'instance et, si nécessaire, supprimer l'instance.

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une instance en attente liée à une action d'attente dans Workflow Monitor, l'instance de la règle de workflow se termine et aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.

Par exemple, vous pourriez configurer une règle de workflow avec la séquence d'actions suivante :

- 1 une action d'attente d'une durée de 24 heures,

- 2 une action d'envoi d'e-mail,
- 3 une action d'attente d'une durée de 48 heures,
- 4 une action d'envoi d'e-mail,
- 5 une action de création de tâche,

Si les actions sont configurées correctement, la première action d'attente de la séquence (action 1) reste à l'état d'attente pendant 24 heures. Lorsque la période d'attente est écoulée, l'action d'envoi d'e-mail (action 2) est exécutée. Elle est suivie de la deuxième action d'attente (action 3 de la règle de workflow) dans la séquence. Elle reste à l'état d'attente pendant 48 heures. Une fois cette période écoulée, l'action d'envoi d'e-mail (action 4) et l'action de création de tâche (action 5) sont exécutées.

Cependant, si la période d'attente de l'action 3 est définie de façon incorrecte (en spécifiant, par exemple, 48 jours au lieu de 48 heures), l'action reste à l'état d'attente pendant 48 jours. Cette action apparaît dans la liste en attente de la page Workflow Monitor et vous pouvez consulter les détails de l'action pour vérifier si la période d'attente a été définie incorrectement. Vous pouvez ensuite supprimer l'instance de l'action en attente.

Lorsque vous supprimer l'instance de l'action en attente, l'instance de la règle de workflow se termine et les actions restantes de l'instance de la règle ne sont pas exécutées. Dans l'exemple précédent :

- Si vous supprimez l'action 1 pendant sa période d'attente, les actions 2, 3, 4 et 5 ne sont pas exécutées.
- Si vous supprimez l'action 3 pendant sa période d'attente, les actions 4 et 5 ne sont pas exécutées.

**REMARQUE :** Les actions d'attente sont le seul type d'action de workflow ayant le statut En attente.

### Instances en erreur

Vous pouvez également utiliser Workflow Monitor pour afficher les détails de certaines instances de workflow qui ont échoué. Les instances en échec des actions de workflow ne sont enregistrées dans Workflow Monitor que si l'action échoue une fois la période d'attente écoulée pour une action d'attente de la règle de Workflow.

Dans tous les autres cas, lorsqu'une instance de workflow échoue, l'échec est signalé immédiatement à l'utilisateur dont les actions ont déclenché la règle de workflow. L'échec est signalé dans un message qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal. Les messages d'erreur relatifs à des actions ayant échoué des règles de workflow déclenchées par un service Web sont signalés dans la réponse au service Web.

A titre d'exemple, vous pourriez configurer une règle de workflow avec la séquence d'actions suivante :

- 1 une action d'envoi d'e-mail,
- 2 une action de création de tâche,
- 3 Une action Attendre
- 4 une action d'envoi d'e-mail,

Si l'action 1 ou 2 est interrompue en raison d'une erreur, l'échec est signalé dans un message d'erreur qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal. Si l'action 3 échoue avant le début de la période d'attente, l'échec est également signalé dans un message d'erreur qui apparaît à l'écran ou dans le fichier journal. Si la même action échoue une fois la période d'attente écoulée ou si l'action 4 échoue, l'échec est enregistré dans Workflow Monitor. Un message d'erreur est également consigné dans le fichier journal si la règle de workflow



a été déclenchée par un service Web, mais aucun message n'apparaît à l'écran dans le cas où la règle de workflow a été déclenchée par une action de l'utilisateur.

Les détails des instances d'action de workflow qui échouent une fois la période d'attente terminée pour une action d'attente sont conservés dans la liste des instances en erreur de Workflow Monitor pendant trois mois ou jusqu'à ce que vous les supprimiez. Vous pouvez consulter les détails des instances terminées et des actions de workflow.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage des instances de workflow](#) (page 361)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 363)
- [Champs d'instance de workflow](#) (page 364)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 315)

## Affichage des instances de workflow

Vous pouvez utiliser Workflow Monitor pour afficher les actions d'attente de workflow en suspens et, si nécessaire, vous pouvez supprimer une action en suspens afin de mettre un terme à l'instance de règle de workflow.

Vous pouvez également afficher les informations relatives aux instances des actions de workflow qui ont été interrompues de façon inattendue après la fin de la période d'attente d'une action d'attente. Pour plus d'informations sur les éléments affichés et enregistrés dans Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques [Workflow Monitor](#) (page 359) et [Champs d'instance de workflow](#) (page 364).

**Avant de commencer :** Pour utiliser Workflow Monitor, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure suivante explique comment afficher les instances de workflow en attente ou erronées.

### *Pour afficher les instances de workflow en attente ou erronées*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Workflow Monitor.
- 3 Sur la page Workflow Monitor, cliquez sur Afficher tout dans la liste appropriée si l'instance à afficher ne s'affiche pas dans la liste des instances en attente ou des instances contenant une erreur.
- 4 Sur la page Liste des instances en attente ou Liste des instances en erreur, filtrez la liste afin de localiser l'instance recherchée, comme suit :

- a** Cliquez sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les instances de workflow dont le nom commence par cette lettre.
  - b** Entrez les caractères dans le champ de texte, puis cliquez sur Atteindre pour afficher les instances de workflow dont le nom commence par ces caractères.
  - c** Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier les enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. La présence d'une flèche en regard de l'en-tête d'une colonne indique que le tri est basé sur cette dernière, et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Par défaut, la colonne située à l'extrême gauche fait office de base de recherche pour les enregistrements.
- 5** Pour afficher les détails d'une instance, cliquez sur le lien ID d'instance.
- 6** Pour afficher les détails de l'action du workflow pour laquelle l'enregistrement est une instance, cliquez sur le lien Action de workflow.

## Création de listes d'instances de workflow en attente

Vous pouvez créer des listes d'instances de workflow en attente en fonction des filtres que vous définissez.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas créer des listes filtrées d'instances d'erreur (c'est-à-dire, des instances interrompues de façon inattendue en raison d'une erreur).

La procédure suivante explique comment créer des listes d'instances de workflow en attente en fonction des filtres que vous définissez.

### *Pour créer une liste filtrée d'instances de workflow en attente*

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Créer une liste.

Pour plus d'informations sur la création et l'affinage des listes, reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.

La procédure suivante explique comment gérer les listes filtrées d'instances de workflow en attente.

### *Pour gérer les listes d'instances de workflow en attente*

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Page Gérer les listes.

Pour plus d'informations sur la gestion des listes, reportez-vous à la rubrique Page Gérer les listes.

La procédure suivante explique comment afficher le filtre pour une liste d'instances de workflow en attente.

### *Pour afficher les détails du filtre sur une liste d'instances de workflow en attente*

- Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu dans la barre de titre, puis sélectionnez Afficher le filtre de la liste.

Pour plus d'informations sur les filtres de liste, reportez-vous à la rubrique Page Afficher la liste.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Workflow Monitor](#) (page 359)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 363)
- [Champs d'instance de workflow](#) (page 364)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 315)

## Suppression d'instances dans Workflow Monitor

Vous pouvez supprimer individuellement plusieurs instances d'actions de workflow dans Workflow Monitor. Vous pouvez également supprimer en même temps plusieurs instances en attente, en créant une liste filtrée de ces instances et en utilisant la fonction de suppression par lots. Cette fonction n'est pas disponible pour les instances en erreur.

Les instances de workflow en erreur sont conservées dans la liste des instances en erreur de Workflow Monitor pendant trois mois ou jusqu'à ce que vous les supprimiez.

Pour plus d'informations sur les éléments enregistrés et affichés dans Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques [Workflow Monitor](#) (page 359) et [Champs d'instance de workflow](#) (page 364).

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une instance en attente liée à une action d'attente dans Workflow Monitor, l'instance de la règle de workflow se termine et aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.

**Avant de commencer.** Pour utiliser Workflow Monitor, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure ci-après explique comment supprimer une instance dans Workflow Monitor.

### *Pour supprimer une instance dans Workflow Monitor*

- 1 Sur la page Workflow Monitor, cliquez sur Afficher tout dans la liste appropriée si l'instance à afficher ne s'affiche pas dans la liste des instances en erreur ou des instances en attente.
- 2 Sur la page Liste des instances en erreur ou Liste des instances en attente, filtrez la liste afin de localiser l'instance recherchée, comme suit :
  - a Cliquez sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les instances de workflow dont le nom commence par cette lettre.
  - b Entrez les caractères dans le champ de texte, puis cliquez sur Atteindre pour afficher les instances de workflow dont le nom commence par ces caractères.

- c Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier les enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. La présence d'une flèche en regard de l'en-tête d'une colonne indique que le tri est basé sur cette dernière, et précise l'ordre de tri (croissant ou décroissant). Par défaut, la colonne située à l'extrême gauche fait office de base de recherche pour les enregistrements.

- 3 Cliquez sur Supprimer pour l'instance à supprimer.

La procédure ci-après explique comment supprimer une liste d'instances en attente dans Workflow Monitor.

### ***Pour supprimer une liste d'instances en attente***

- 1 Si cela n'est pas déjà fait, créez la liste des instances en attente que vous souhaitez supprimer.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique relative à l'affichage des instances de workflow en erreur et en attente.
- 2 Dans la page Liste des instances en attente, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Suppression par lots.
- 3 Cliquez sur OK pour confirmer.
- 4 Dans la page Suppression de lot – Mise en attente, cliquez sur Continuer dans la section Demandes actives.

**REMARQUE :** Si vous ne cliquez pas sur OK, les enregistrements ne sont pas supprimés.

**CONSEIL :** Pour revenir à la page File d'attente de suppression par lots, cliquez sur le lien général Admin, puis sur le lien File d'attente de suppression par lots dans la page d'accueil Administration.

- 5 Pour consulter le fichier journal de l'opération de suppression, dans la page File d'attente de suppression par lots, cliquez sur Consigner dans la section Demandes traitées.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Workflow Monitor](#) (page 359)
- [Affichage des instances de workflow](#) (page 361)
- [Champs d'instance de workflow](#) (page 364)

### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 315)

## **Champs d'instance de workflow**

Le tableau ci-après décrit les champs que vous pouvez afficher pour les instances de workflow en attente ou erronées dans Workflow Monitor.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
ID d'instance	Identifiant généré par Oracle CRM On Demand pour cette instance de workflow.
Nom du workflow	Nom de la règle de workflow dans laquelle l'action de workflow est configurée.
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement de la règle de workflow.
Événement déclencheur	Événement qui déclenche la règle de workflow.
Action de workflow	Nom de l'action de workflow correspondant à l'instance.
Message d'erreur	Pour les instances de workflow en attente ou erronées, ce champ affiche le motif pour lequel l'instance de l'action de workflow a été interrompue.
Lancée par	Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché cette instance de la règle de workflow.
Lancée le	Date et heure auxquelles cette instance de la règle de workflow a été déclenchée.
Reprend le	Pour les instances de workflow en attente, ce champ affiche la date et l'heure de fin de la période d'attente pour cette instance de l'action de workflow.
Terminée le	Pour les instances de workflow erronées, ce champ affiche la date et l'heure de fin de cette instance de l'action de workflow.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workflow Monitor, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Workflow Monitor](#) (page 359)
- [Affichage des instances de workflow](#) (page 361)
- [Suppressions d'instances du Workflow Monitor](#) (voir "[Suppression d'instances dans Workflow Monitor](#)" page 363)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 315)

## Règles et affectation de données

Cliquez sur une rubrique pour consulter les instructions pas à pas des procédures de définition des règles d'affectation (pour affecter les enregistrements automatiquement), les définitions des prévisions, les mises en page et les correspondances de la conversion des leads, les méthodologies de ventes et les secteurs d'activité.

- [Définition des règles d'affectation](#) (page 371)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 378)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 379)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 382)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 388)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 390)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 398)

### Rubriques connexes

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

- [A propos des règles d'affectation](#) (page 366)
- [Administration de la conversion de lead](#) (page 377)

## A propos des règles d'affectation

**Avant de commencer.** Pour définir des règles d'affectation, votre rôle doit inclure le privilège de définir des règles et d'affecter des données.

Les règles d'affectation vous permettent d'affecter automatiquement un lead, une opportunité, une demande d'assistance ou un compte à la personne, équipe et territoire approprié, en fonction des règles (appelés groupes de règles) que vous définissez.

Si votre société a sélectionné l'option d'affectation de groupe, tous les membres du groupe partagent les enregistrements que vous affectez à un membre de ce groupe. Pour plus d'informations, voir [Gestion des groupes](#) (page 293).

Selon la structure et les processus métier de votre société, les règles d'affectation peuvent être simples. Par exemple :

- Les leads de vente pour chaque région géographique sont affectés au directeur des ventes régional.
- Les nouvelles demandes d'assistance sont affectées au directeur du service technique.

Ou, les règles peuvent être plus complexes. Par exemple :

- La plupart des leads sont affectés par domaine de compétence et par emplacement géographique, mais certains sont affectés au directeur du télémarketing.
- La plupart des demandes d'assistance sont affectées par type de problème, mais toutes les demandes concernant un produit spécifique sont envoyées à une seule personne.

Le tableau ci-après indique comment affecter les différents types d'enregistrements :

Type d'enregistrement	Options d'affectation
Comptes	Vous pouvez affecter les enregistrements à un salarié ou à un territoire. En outre, vous pouvez préciser les équipes qui sont co-titulaires des comptes venant d'être affectés.
Leads	Vous pouvez affecter les enregistrements à un employé.
Opportunités	Vous pouvez affecter les enregistrements à un salarié ou à un territoire. En outre, vous pouvez préciser les équipes qui sont co-titulaires des opportunités venant d'être affectées.
Demandes d'assistance	Vous pouvez affecter les enregistrements à un employé.

Les règles d'affectation du groupe de règles actif sont évaluées lorsque les conditions suivantes se produisent pour un type d'enregistrement :

- Pour les leads : la case Réaffecter le propriétaire est cochée.
- Pour les demandes d'assistance :
  - La demande d'assistance est créée sans propriétaire ou le propriétaire est supprimé de l'enregistrement (en d'autres termes, le champ Propriétaire est vide).
  - La case Réaffecter le propriétaire est cochée.
- Pour les comptes : la case Réaffecter le propriétaire est cochée.
- Pour les opportunités : la case Réaffecter le propriétaire est cochée.

## Notifications par e-mail

Lorsqu'une demande d'assistance ou un lead est affecté à un propriétaire, un e-mail est envoyé au nouveau propriétaire. Le modèle d'e-mail utilisé est déterminé par la langue qui est sélectionnée sur la page de détails des informations personnelles du nouveau propriétaire. Par exemple, si l'utilisateur souhaite recevoir les e-mails de notification en espagnol, la valeur Espagnol doit être sélectionnée dans le champ Langue de la page Infos personnelles - Détails de l'utilisateur. Pour désactiver la notification par e-mail pour les demandes d'assistance en fonction de la règle, désélectionnez la case Envoyer une notification par e-mail (indicateur) sur la page Règle d'affectation des demandes d'assistance - Modification. Pour plus d'informations sur la mise à jour des règles d'affectation, voir [Définition des règles d'affectation](#) (page 371).

Dans les notifications par e-mail, l'adresse de l'expéditeur est toujours donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur est défini en fonction de l'adresse que vous indiquez dans le champ E-mail de renvoi du groupe de règles d'affectation. Oracle CRM On Demand ajoute une chaîne à chaque e-mail afin qu'il puisse être suivi dans le système de livraison d'e-mails d'Oracle. Si le destinataire d'un e-mail répond à une notification par e-mail, le champ A de la réponse est défini sur l'adresse indiquée dans le champ E-mail de renvoi dans le groupe de règles d'affectation.

## Suivi du processus de réaffectation

Trois champs vous permettent de suivre le processus de réaffectation du propriétaire, ou d'exécuter des analyses pour déterminer la durée du processus de réaffectation. Vous pouvez ajouter ces champs aux mises en page Compte, Opportunité, Lead et Demande d'assistance. Ces champs sont les suivants :

### ■ Statut de l'affectation

Le statut peut avoir la valeur En file d'attente (l'enregistrement est mis en file d'attente à des fins de traitement par le gestionnaire d'affectation), ou Traitement en cours (l'enregistrement est en cours de traitement par le gestionnaire d'affectations), ou être vide (l'enregistrement n'est ni dans la file d'attente ni en cours de traitement).

### ■ Date de soumission de la dernière affectation

Si l'enregistrement est mis en file d'attente à des fins de traitement ou est en cours de traitement par le gestionnaire d'affectation, ce champ affiche la date et l'heure d'enregistrement et la case Réaffecter le propriétaire est cochée. Toutefois, dans le cas d'un enregistrement Demande d'assistance, ce champ affiche la date et l'heure d'enregistrement, mais le champ Titulaire est vide.

### ■ Date d'achèvement de la dernière affectation

Si un enregistrement n'a jamais été réaffecté, ce champ est vide. Sinon, il affiche la date et l'heure de la dernière réaffectation de l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

## Activation de groupes de règles

Vous pouvez créer plusieurs groupes de règles d'affectation, mais un seul groupe de règles à la fois peut être actif pour chaque type d'enregistrement.

**ATTENTION :** Le groupe de règles marqué comme *actif* lors de la dernière libération des règles continue à l'être jusqu'à la prochaine libération des règles. Lorsque les règles sont ensuite libérées, le dernier groupe de règles marqué comme *actif* devient actif. Lorsque vous créez un nouveau groupe de règles et que vous le marquez comme actif, ne supprimez pas le groupe de règles précédemment actif tant que les règles n'ont pas été libérées.

**CONSEIL :** Les groupes de règles peuvent servir de référence historique pour les leads. Au lieu de supprimer des groupes de règles, vous pouvez les marquer comme inactifs.

## A propos de l'affectation des groupes

Si votre société affecte des enregistrements à des groupes entiers plutôt qu'à un employé, l'administrateur de la société doit :

- 1 Sélectionnez le champ Affectation de groupes par défaut dans la page Profil de la société (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 18)).
- 2 Définir des groupes avant d'activer les règles d'affectation (reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 296)).
- 3 Sélectionner le membre du groupe qui sera le titulaire des comptes ou des opportunités pendant la procédure d'affectation.



**REMARQUE :** La fonctionnalité de groupe n'est pas prise en charge pour les enregistrements Lead ou Demande d'assistance.

Lorsque l'enregistrement est affecté à un titulaire appartenant au groupe :

- Le champ Titulaire affiche les informations concernant le titulaire.
- Le champ Groupe principal affiche le nom du groupe auquel appartient le titulaire dans les pages Modification et Détails, si l'administrateur de la société a ajouté ce champ dans la configuration.
- L'enregistrement apparaît dans les zones des applications affichant normalement les enregistrements du salarié, comme les pages d'accueil et les listes d'enregistrements.

Généralement, tous les membres du groupe ont un accès complet à l'enregistrement, mais les niveaux d'accès peuvent être modifiés de façon à limiter l'accès d'un utilisateur.

## A propos du Gestionnaire d'affectation et des modes de propriété des enregistrements

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. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 253).

## Scénario d'affectation de leads

Le scénario suivant décrit les règles métier d'une société standard concernant l'affectation de leads. Pour définir les règles qui affectent automatiquement les leads de cette société, l'administrateur effectue les opérations suivantes :

### 1 Définit les règles métier de la société concernant l'affectation de leads.

Par exemple, pour les comptes domiciliés aux Etats-Unis, de nombreux territoires de vente sont affectés par Etat, mais dans certains Etats, le domaine de compétence détermine les affectations de territoire. En outre, le compte Société XYZ est toujours affecté à un directeur des ventes spécifique, quel que soit l'Etat ou le produit qui intéresse le lead.

### 2 Répertorie tous les scénarios d'affectation nécessaires pour prendre en charge les règles métier :

- **Le champ Compte (société) a la valeur Société XYZ.** Affectez-le au directeur des ventes A.
- **Le champ Adresse principale - Etat a la valeur CA, NV, OR, WA.** Affectez-le au directeur des ventes B.
- **Le champ Adresse principale - Etat a la valeur OH, IN, MI, NY, KY.** Affectez-le au directeur des ventes C.
- **Le lead est intéressé par le produit ABC (dans tous les Etats sauf ceux déjà répertoriés, et non pour Société XYZ).** Affectez-le au directeur des ventes D.

- **Le champ Adresse principale - Etat n'est pas répertorié.** Affectez-le au directeur des ventes E.

**3** Classe les scénarios suivent leur ordre de priorité.

Examinez d'abord le champ Compte. Si la valeur est Société XYZ, affectez le lead au directeur des ventes A, quelle que soient les autres conditions. Si ce critère n'est pas rempli, examinez le champ Adresse principale - Etat. Si la valeur est CA, NV, OR, or WA, affectez le lead au directeur des ventes B, et ainsi de suite.

Il est recommandé d'utiliser le modèle d'affectation d'enregistrement pour vous aider à planifier les scénarios d'affectation de votre société et à définir les règles permettant d'obtenir les résultats souhaités.

## Conditions de critères dans les règles d'affectation

Vous pouvez utiliser les conditions suivantes dans les critères de règles d'affectation :

- **Entre.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère se situe entre deux valeurs définies dans le critère de règle. (Les résultats n'incluent pas les enregistrements dans lesquels la valeur figurant dans le champ de critère est égale à une des valeurs de la règle.) Utilisez une virgule pour séparer les valeurs. N'utilisez pas de tiret (-) pour spécifier une fourchette de valeurs, ni pour séparer des valeurs.

Utilisez la condition Entre pour les champs de type date uniquement. Utilisez le format de date MM/JJ/AAAA.

- **Contient toutes les valeurs.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient la valeur du critère sur la règle. Par exemple, si vous entrez *qual* comme valeur de critère, une correspondance est établie entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient une valeur qui inclut la chaîne *qual*, comme qualification ou qualifié.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Contient toutes les valeurs pour les champs de type date ou nombre.

- **Contient valeur champ exacte.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient toute la chaîne dans la valeur du champ de critère, et aucun autre caractère. Par exemple, si vous entrez *Fermé* comme valeur de critère, une correspondance est établie entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est Clôturée, mais pas entre la règles et les enregistrements dans lesquels la valeur de critère est Clôturée/Gagnée.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Contient valeur champ exacte pour les champs de type date ou nombre.

- **Ne contient aucune des valeurs.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient des valeurs qui ne sont pas égales à la valeur du critère de règle.

Vous ne pouvez pas utiliser la condition Ne contient aucune des valeurs pour les champs de type date ou nombre.

- **Inférieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est inférieure ou égale à la valeur du critère de règle.

Vous pouvez utiliser la condition Inférieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.

- **Supérieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est supérieure ou égale à la valeur du critère de règle.

Vous pouvez utiliser la condition Supérieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.

Notez les points suivants relatifs aux critères de règle :

- Une règle sans critère aboutit toujours.
- Les règles sont évaluées dans l'ordre séquentiel et l'évaluation prend fin dès que les critères d'une règle sont remplis.

Par exemple, si dix règles sont évaluées et que les critères de la règle 6 sont remplis, les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées (c'est-à-dire qu'elles ne sont pas évaluées). De même, si la règle 6 ne comporte aucun critère, elle aboutit et les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées.

Pour afficher les instructions pas à pas de définition des règles d'affectation, reportez-vous à la rubrique [Définition des règles d'affectation](#) (page 371).

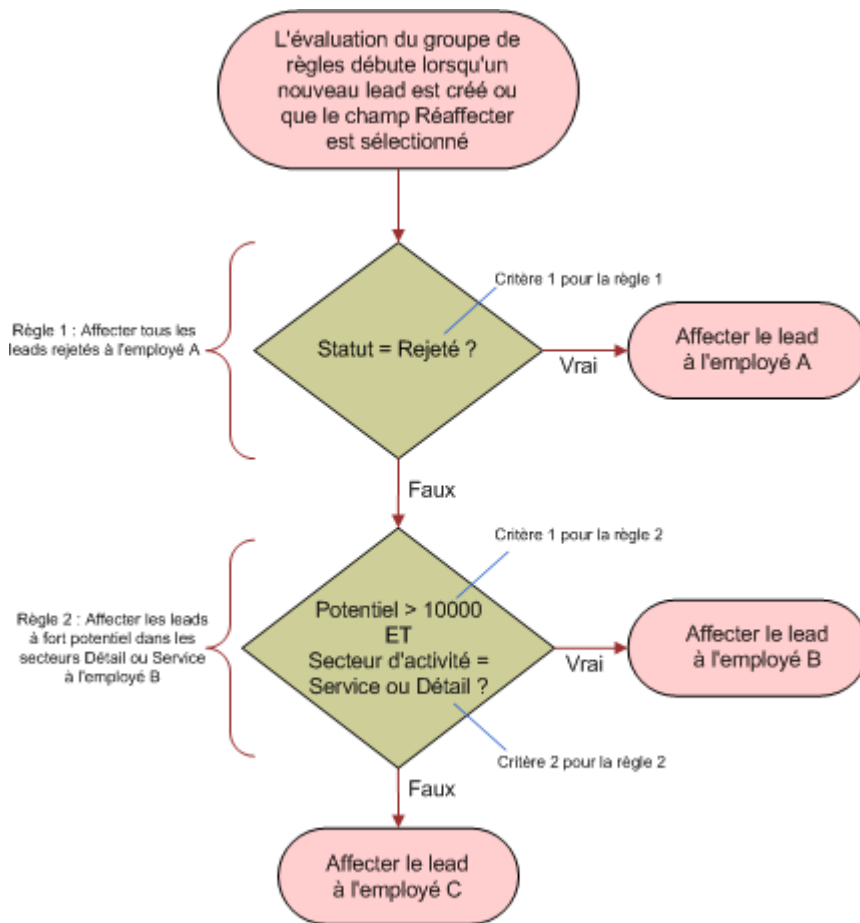
## Définition des règles d'affectation

### Avant de commencer :

- Pour définir des règles d'affectation, votre rôle doit inclure le privilège de définir des règles et d'affecter des données.
- Pour plus d'informations sur la conception de règles d'affectation, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles d'affectation](#) (page 366).

## Exemple de groupe de règles d'affectation

Les groupes de règles sont composés de règles, lesquelles comportent des critères. Les composants d'un groupe de règles sont illustrés dans la figure suivante.



**Figure 1: Comment un groupe de règles d'affectation de lead est évalué**

**REMARQUE :** Pour que le bouton Rejeter de la page des détails de lead fonctionne correctement, la première règle du groupe de règles doit affecter les leads rejetés.

### **Pour définir des règles d'affectation**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Règles d'affectation, cliquez sur le lien du type d'enregistrement concerné.  
Une liste de tous les groupes de règles qui ont été définis pour votre société jusqu'à ce jour apparaît.
- 4 Créer un nouveau groupe de règles :

- a** Cliquez sur le bouton Nouveau groupe de règles.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

Champ	Description
Nom du groupe de règles	Un nom unique ne dépassant pas 30 caractères.
Groupe de règles actif	Seul un groupe de règles à la fois peut être actif. Si vous marquez un nouveau groupe de règles comme actif, le groupe de règles que vous avez activé précédemment devient inactif.
Propriétaire non affecté	Employé qui hérite des enregistrements non affectés par l'une des règles. <b>Exemple :</b> Employé C dans la figure 1.
E-mail de renvoi	Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles de leads et de demandes d'assistance. L'adresse e-mail que vous indiquez dans le champ E-mail de renvoi du groupe de règles d'affectation apparaît dans le champ Expéditeur des notifications par e-mail envoyées aux propriétaires de leads et de demandes d'assistance. De même, si le destinataire d'un e-mail répond à une notification par e-mail, le champ A de la réponse est défini sur l'adresse indiquée dans le champ E-mail de renvoi. <b>REMARQUE :</b> Aucune notification par e-mail n'est envoyée pour les enregistrements de compte et d'opportunité.
Compte - Territoire non affecté	Territoire qui hérite des enregistrements qui ne sont pas affectés par l'une des règles. Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles de compte.
Opportunité - Territoire non affecté	Territoire qui hérite des enregistrements qui ne sont pas affectés par l'une des règles. Ce champ apparaît uniquement pour les groupes de règles d'opportunité.

- c** Sauvegardez l'enregistrement.

Le nom du nouveau groupe de règles étant désormais enregistré, vous pouvez lui ajouter des règles.

## 5 Ajouter une règle au groupe de règles :

- a** Dans la barre de titre Règles de la page Groupe de règles - Détails, cliquez sur Nouvelle.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

La colonne Exemple du tableau suivant indique comment compléter les champs pour la règle 2 dans la figure 1.

Champ	Description	Exemple
Nom de la règle	Un nom unique.	Affecter les leads avec un potentiel élevé appartenant aux secteurs Vente au détail ou Services
Commande	Ordre dans lequel les règles sont évaluées. Si les critères d'une règle sont remplis, l'enregistrement est affecté et les règles suivantes sont ignorées.	1
Affecter au propriétaire	Si les critères de règles sont remplis, l'enregistrement est affecté à cet utilisateur.  Pour effectuer des affectations de groupes pour comptes et opportunités, l'utilisateur doit être membre du groupe partageant les enregistrements.	Employé B
Affecter au territoire	Si les critères de règles sont remplis, l'enregistrement est affecté à ce territoire.  Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte et d'opportunité.	Région Nord-Est
Inclure les interlocuteurs connexes	Si les critères de règles sont remplis, les interlocuteurs liés au compte sont affectés au titulaire et au territoire du compte spécifié.  Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte.	Non applicable
Inclure les opportunités connexes	Si les critères de règles sont remplis, les opportunités liées au compte sont affectées au titulaire et au territoire du compte spécifié.  Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte.	Non applicable
Inclure affectation équipe	Si les critères de règles sont remplis, les membres de l'équipe sont affectés au compte.  Ce champ apparaît uniquement pour les règles de compte et	Non applicable

Champ	Description	Exemple
	d'opportunité.	

- c** Sauvegardez l'enregistrement.

La règle étant désormais enregistrée, vous pouvez lui ajouter des critères.

- 6** (Facultatif) Pour les comptes et les opportunités, mettez à jour l'accès concernant les enregistrements liés et les utilisateurs :

- a** Dans la page Détails des groupes de règles, cliquez sur le lien Nom de la règle dont vous souhaitez modifier l'accès pour les enregistrements et les utilisateurs liés.
- b** Dans la page Règles - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs ou Modifier les utilisateurs dans la barre de titre Affectation d'équipe.
- c** Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez les utilisateurs.
- d** Affecter le niveau d'accès pour les comptes, interlocuteurs et opportunités.
- e** Enregistrez vos modifications.

- 7** Ajouter un critère de règle à la règle :

- a** Dans la barre de titre Critères de règles de la page Règles - Détails, cliquez sur Nouveau.
- b** Dans la page Nouveau/Modifier, complétez les champs.

La colonne Exemple du tableau suivant indique comment compléter les champs pour la règle 2 dans la figure 1.

Champ	Description	Exemple
Champ	Nom du champ à évaluer.  <b>REMARQUE :</b> Si un champ a été redéfini, son nouveau nom s'affiche.	CA potentiel
Condition	Les conditions suivantes ne peuvent pas être utilisées pour les champs de type date ou nombre : Contient toutes les valeurs, Contient valeur champ exacte et Ne contient aucune des valeurs.  Les conditions suivantes peuvent être utilisées uniquement pour les champs de type nombre et devise : Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à.  L'opérateur Entre peut être utilisé pour les champs de type date uniquement.	Supérieur ou égal à

Champ	Description	Exemple
Valeur(s)	Utilisez des virgules pour séparer les valeurs. Si la valeur que vous voulez faire correspondre contient une virgule, par exemple une adresse, mettez-la entre guillemets.  Si la condition est Entre, entrez les valeurs maximales et minimales en les séparant d'une virgule.	10000

**c** Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous voulez ajouter d'autres critères à la règle, cliquez sur Enregistrer et créer critères de règles et revenez à l'étape b. Si plusieurs critères sont définis pour une règle, l'enregistrement doit remplir *tous les critères* pour que la règle se déclenche.
- Si vous avez entré tous les critères de la règle, cliquez sur Enregistrer.

**8** Dans la barre de titre Règles de la page Détails des règles, cliquez sur Retour à Détails des groupes de règles.

**9** Dans la page Groupe de règles - Détails, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous voulez ajouter d'autres règles au groupe de règles, revenez à l'étape 5.
- Si vous avez entré toutes les règles pour le groupe de règles, cliquez sur Retour à Liste des groupes de règles pour terminer.

**CONSEIL :** Les règles sont exécutées suivant l'ordre dans lequel elles se présentent dans le groupe de règles. Par conséquent, vous devez vous assurer qu'elles apparaissent dans le bon ordre. Si une règle est satisfaite, les règles suivantes sont ignorées.

### **Pour modifier, activer ou désactiver un groupe de règles**

**1** Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

**2** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.

**3** Dans la section Règles d'affectation, cliquez sur le lien correspondant au type de règle d'affectation à modifier.

Une liste de tous les groupes de règles de ce type qui ont été définis pour votre société jusqu'à ce jour apparaît.

**4** Cliquez sur le lien Groupe de règles que vous voulez mettre à jour.

**5** Dans la page Groupe de règles - Détails, cliquez sur Modifier.

**6** Mettez à jour les champs et sauvegardez l'enregistrement.

Les modifications que vous apportez entrent en vigueur à minuit, heure du serveur Oracle (paramètre par défaut) ou à l'heure que vous avez définie pour la mise à jour de vos groupes de règles d'affectation.



**ATTENTION :** Si vous marquez un groupe de règles comme *actif*, le groupe de règles marqué comme *actif* lors de la dernière libération des règles continue à l'être jusqu'à la prochaine libération des règles. Lorsque les règles sont ensuite libérées, le dernier groupe de règles marqué comme *actif* devient actif. Lorsque vous marquez un groupe de règles comme *actif*, ne supprimez pas le groupe de règles précédemment actif tant que les règles n'ont pas été libérées.

### Pour modifier les règles d'affectation

**1** Sur la page Détails des groupes de règles, cliquez sur le lien Modifier de la règle à modifier.

**2** Mettez les champs à jour.

**REMARQUE :** Vous pouvez modifier l'ordre d'évaluation des règles en modifiant le champ Ordre. Sur la règle que vous souhaitez modifier, saisissez un numéro d'ordre supérieur à celui de la règle qui précèdera la règle que vous modifiez et inférieur à celui de la règle qui la suivra.

Par exemple, si trois règles sont définies (de 1 à 3) et que vous souhaitez modifier l'ordre afin que la règle portant actuellement le numéro 1 soit évaluée après la règle portant actuellement le numéro 2, modifiez l'ordre de la règle numéro 1 en lui affectant une valeur telle que 2.1 (ou toute valeur supérieure à 2 et inférieure à 3).

**3** Sauvegardez l'enregistrement.

## Administration de la conversion de lead

Les utilisateurs de votre société peuvent convertir des enregistrements Lead en enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, les utilisateurs peuvent également convertir des enregistrements Lead en enregistrements Enregistrement d'affaire.

Lorsque les utilisateurs convertissent un enregistrement Lead, ils peuvent effectuer l'une des opérations suivantes :

- Créer de nouveaux enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire, qui sont automatiquement liés à l'enregistrement Lead.
- Lier l'enregistrement lead aux enregistrements Compte et Interlocuteur existants qu'ils sélectionnent lors de la conversion du lead.

Vous pouvez préciser les options accessibles pour les utilisateurs dans la page Convertir un lead en créant des mises en page de conversion de lead pour la page, puis en affectant ces mises en page aux rôles d'utilisateur.

Au cours de la conversion du lead, certaines valeurs sont transférées par défaut vers les nouveaux enregistrements. Toutefois, vous pouvez augmenter la quantité d'informations transférées en mappant des champs supplémentaires, notamment des champs personnalisés.

Pour convertir des leads, les utilisateurs doivent disposer de l'accès approprié aux types d'enregistrement et des privilèges appropriés dans leur rôle.

Lorsque les utilisateurs rejettent un lead, ils doivent sélectionner un code de rejet dans le champ Code de rejet de la page Rejeter un lead. Un certain nombre de valeurs sont fournies par défaut pour ce champ, mais vous pouvez les modifier ou ajouter de nouvelles valeurs à la liste. Pour plus d'informations sur la liste de sélection du code de rejet, reportez-vous à la rubrique [Code de rejet pour les leads](#) (page 381).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur l'administration de la conversion de lead, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Procédure de configuration de la conversion de lead](#) (page 378)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 378)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 379)

## Procédure de configuration de la conversion de lead

Pour configurer les paramètres de conversion et de refus de lead pour vos utilisateurs et vos types d'enregistrement, effectuez les tâches suivantes :

- 1** Pour mettre en correspondance des champs supplémentaires lors de la conversion de lead, configurez les nouvelles correspondances.  
  
Pour plus d'informations sur le mappage des champs, reportez-vous à la rubrique [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 378).
- 2** Pour personnaliser la présentation de la page de conversion de lead :
  - a** Créez les nouvelles présentations.  
  
Pour plus d'informations sur la création des mises en page, reportez-vous à la rubrique [Création de mises en page de conversion de leads](#) (voir "[Création des mises en page de conversion de lead](#)" page 379).
  - b** Ajoutez les nouvelles présentations aux rôles appropriés.  
  
Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).
- 3** Vérifiez que les utilisateurs disposent de l'accès approprié aux types d'enregistrement et des privilèges appropriés dans leur rôle.  
  
Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour la conversion des leads, reportez-vous à la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads.
- 4** Pour modifier les valeurs de la liste de sélection du code de rejet, modifiez les valeurs de champ.  
  
Pour plus d'informations sur la modification des valeurs de champ, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86). Pour plus d'informations sur la liste de sélection du code de rejet, reportez-vous à la rubrique [Code de rejet pour les leads](#) (page 381).

## Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads

Les utilisateurs de votre société peuvent convertir des enregistrements Lead en enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité. Si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, les utilisateurs peuvent également convertir des enregistrements Lead en enregistrements Enregistrement d'affaire.

Lorsque des utilisateurs convertissent les leads en enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire, certaines valeurs sont transférées par défaut vers les nouveaux enregistrements.

Toutefois, vous pouvez augmenter la quantité d'informations transférées en mettant en correspondance des champs supplémentaires, notamment des champs personnalisés.

**REMARQUE :** Ne mettez pas en correspondance les champs de liens Web pour la conversion des leads. Ces champs ne contiennent pas de données, mais des scripts pour les liens permettant aux utilisateurs d'effectuer des opérations. Le contenu des champs de liens Web ne peut pas être transféré vers les nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead.

Lorsque des utilisateurs convertissent un enregistrement Lead, les valeurs des champs mis en correspondance sont transférées de la façon suivante :

- Lorsque des utilisateurs créent des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire, les valeurs des champs mis en correspondance dans l'enregistrement Lead sont transférées vers les champs spécifiés du nouvel enregistrement.
- Lorsque des utilisateurs lient l'enregistrement Lead à des enregistrements existants Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire qu'ils sélectionnent lors de la conversion du lead, les champs renseignés des enregistrements existants ne sont pas modifiés. Les valeurs du champ du lead mis en correspondance sont attribuées aux champs vides.

### A propos des champs et des valeurs de liste de sélection personnalisés

Vous pouvez mettre en correspondance les champs de liste de sélection de l'enregistrement Lead avec les champs de texte (longs ou courts) des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire, ou avec un champ de liste de sélection contenant des valeurs identiques.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez disposer du privilège Règles et affectation de données.

### *Pour mettre en correspondance des champs supplémentaires lors de la conversion d'un enregistrement Lead*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Lead - Administration de la conversion, cliquez sur Correspondance de conversion de lead.
- 4 Dans la section Correspondance de conversion de lead, sélectionnez les champs à mettre en correspondance.
- 5 Pour restaurer les paramètres par défaut de mise en correspondance, cliquez sur le bouton Par défaut dans la barre de titre.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

### Création des mises en page de conversion de lead

Vous pouvez préciser les options accessibles aux utilisateurs lorsqu'ils convertissent des leads, en créant des mises en page personnalisées pour la page de conversion de lead, puis en affectant ces mises en page aux rôles d'utilisateur.

**REMARQUE :** La conversion de lead en comptes, interlocuteurs, opportunités ou enregistrements d'affaire implique la définition de paramètres appropriés dans les profils d'accès et le rôle des utilisateurs. Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour la conversion des leads, voir la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads.

Le tableau suivant répertorie les options que vous pouvez rendre accessibles sur la page de conversion des leads.

Type d'enregistrement	Options
<b>Compte</b>	Ne pas convertir en compte Utiliser un compte existant Créer automatiquement compte
<b>Interlocuteur</b>	Utiliser interloc. existant Créer auto. interlocuteur
<b>Opportunité</b>	Ne pas convertir en opport. Créer auto opportunité
<b>Enregistrement d'affaire</b>	Ne pas créer d'enregistrement d'affaire Création auto enreg. d'affaire <b>REMARQUE :</b> Les options de l'enregistrement d'affaire sont applicables seulement si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Une mise en page standard est fournie. Elle comprend toutes les options des comptes, interlocuteurs et opportunités, à l'exception des enregistrements d'affaire. Vous pouvez copier la mise en page standard puis modifier la copie, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer la mise en page standard.

Selon les options que vous rendez disponibles pour un type d'enregistrement, les sections du type d'enregistrement de la page de conversion de lead sont affectées comme suit :

- Si aucune option n'est disponible pour un type d'enregistrement, la page de conversion de lead n'inclut aucune section pour ce type d'enregistrement.
- Si seule l'option Ne pas convertir en compte est disponible pour un type d'enregistrement Compte, la section Comptes ne s'affiche pas sur la page.
- Si seule l'option Ne pas convertir en opport. est disponible pour un type d'enregistrement Opportunité, la section Opportunité ne s'affiche pas sur la page.
- (Applicable seulement dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si l'option Ne pas créer d'enregistrement d'affaire est la seule disponible pour le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire, la section Enregistrement d'affaire ne s'affiche pas sur la page.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure décrite dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Règles et affectation de données.

### **Pour créer une mise en page de conversion de lead**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Lead - Administration de la conversion, cliquez sur Conversion de lead - Mise en page.
- 4 Dans la page Conversion de Lead - Liste de présentations, cliquez sur Nouvelle présentation.
- 5 A l'étape 1, Nom de la présentation,
  - a entrez le nom de la présentation.
  - b (Facultatif) Entrez la description de la présentation.
  - c Pour que cette présentation devienne la présentation par défaut pour tous les utilisateurs, cochez la case Conversion de lead par défaut - Mise en page.

**REMARQUE :** Par défaut, la mise en page de conversion de lead standard fournie dans Oracle CRM On Demand sert de présentation de conversion de lead par défaut pour la société, sauf si une autre présentation est marquée comme présentation par défaut. Si vous créez une autre mise en page et activez la case à cocher Présentation par défaut pour la nouvelle mise en page, la mise en page de conversion de lead standard ne sera plus la présentation par défaut. Par conséquent, la mise en page de conversion de lead standard n'est considérée comme la présentation par défaut de la société que si la case à cocher Présentation par défaut est désactivée pour une autre mise en page. Toutefois, cette case à cocher reste désactivée, même si la mise en page de conversion de lead standard est la présentation par défaut.
- 6 A l'étape 2, Sélectionner des actions, surlignez le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez sélectionner les actions (Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Enregistrement d'affaire) dans la section Conversion de lead - Types d'enregistrement, puis cliquez sur les flèches pour déplacer de la section Conversion de lead - Actions disponibles à la section Conversion de lead - Actions sélectionnées, les actions à afficher sur la page. Répétez cette étape pour chacun des types d'enregistrement.
- 7 A l'étape 3, Confirmer, passez vos sélections en revue, puis revenez si nécessaire à l'étape 2, Sélectionner des actions, afin de modifier vos sélections.
- 8 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

### **Code de rejet pour les leads**

Lorsqu'ils rejettent un lead, les utilisateurs doivent sélectionner un code de rejet dans le champ Code de rejet de la page Rejeter un Lead. Ils peuvent également indiquer une description du motif du rejet dans le champ Motif du rejet. Si un utilisateur sélectionne la valeur *Autre* dans le champ Code de rejet, le champ Motif du rejet devient obligatoire et l'utilisateur doit entrer une description de ce motif. Sinon, le champ Motif du rejet est facultatif.

Un certain nombre de valeurs sont fournies par défaut pour le champ Code de rejet, mais vous pouvez les modifier ou en ajouter d'autres à la liste. Les valeurs par défaut sont les suivantes :

- Interlocuteur tiers
- Ne plus contacter

- en double
- Imposs. joindre interlocuteur
- Interlocuteur inapproprié
- Données insuffisantes
- Numéro de téléphone non valide
- Aucune opport. commerciale
- Opportunité en cours
- Autre
- Récemment contacté (<30 jours)
- Entrée données/Erreur système
- Possède déjà le produit
- Critères ciblage non satis.

Pour plus d'informations sur la modification de valeurs de liste de sélection, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).

**REMARQUE :** Si vous renommez la valeur *Autre*, le champ Motif du rejet devient obligatoire lorsque l'utilisateur sélectionne la valeur renommée dans la page Rejeter un Lead.

## Configuration de la définition des prévisions

Les paramètres d'Oracle CRM On Demand automatisent la génération des prévisions de ventes selon les paramètres que vous définissez. Les prévisions sont générées automatiquement sur une base hebdomadaire ou mensuelle. Chaque prévision générée est enregistrée dans les archives de manière à conserver un enregistrement historique à des fins de consultation et d'analyse.

Chaque prévision est un cliché d'informations sur le chiffre d'affaires et le chiffre d'affaires potentiel du trimestre. Les prévisions permettent aux professionnels de la vente et aux responsables d'évaluer leurs chiffres de vente trimestriels par rapport aux quotas prévus, au chiffre d'affaires clôturé réel et au chiffre d'affaires prévisionnel, en fonction de l'état actuel de leurs opportunités de vente.

Les participants aux prévisions sont sélectionnés en fonction de leur rôle. La structure hiérarchique de votre société et les rôles que vous avez sélectionnés pour les participants aux prévisions doivent être définis de sorte que les prévisions de tous les participants soient consolidées pour un seul utilisateur-dirigeant. Généralement, cet utilisateur est le vice-président de la société ou son PDG.

Lorsque vous générez une prévision, Oracle CRM On Demand avertit les employés, en insérant une alerte sur la page d'accueil de chaque participant pendant deux jours, que la prévision a été créée et qu'elle est consultable. Pour prolonger cette période, mettez à jour le champ Date d'expiration de cette alerte. Pour plus d'informations sur les alertes, reportez-vous à la rubrique [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (page 54).

## Déterminer le type de prévision

Votre société peut baser ses prévisions sur les éléments suivants : opportunités, produits, comptes ou interlocuteurs. Il existe quatre types de prévisions :

- Produit de l'opportunité
- Chiffre d'affaires de l'opportunité
- Chiffre d'affaires du compte
- Chiffre d'affaires de l'interlocuteur

Votre société peut générer plusieurs types de prévision aux dates définies pour la génération de prévisions. En sélectionnant les paramètres de prévision de votre société, vous déterminez les types de prévision utilisés par l'ensemble de la société.

**REMARQUE :** Chaque type de prévision nécessite que chaque employé des ventes effectue certaines actions. Assurez-vous de communiquer les types de prévision que vous utiliserez avant que les employés des ventes ne commencent la création des enregistrements Opportunité, compte et interlocuteur.

### Prévisions relatives au produit de l'opportunité

Les prévisions relatives aux produits de l'opportunité portent sur les produits liés à une opportunité. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs Quantité, CA et CA prévisionnel de tous les produits appartenant à un participant et dont le chiffre d'affaires est planifié pour être reconnu au cours de la période de prévision. Le chiffre d'affaires d'un produit peut être indiqué de manière ponctuelle, ou il peut être spécifié au cours de plusieurs périodes.

Les prévisions relatives aux produits de l'opportunité exigent que les commerciaux associent les produits à leurs enregistrements Opportunité. Les commerciaux doivent également définir la quantité, le prix d'achat et les dates d'ouverture et de clôture pour indiquer les produits qu'ils souhaitent inclure dans leurs prévisions.

Pour être inclus dans la prévision, un enregistrement de produit d'opportunité doit :

- avoir une date de clôture située dans la période de prévision ;
- avoir comme titulaire un participant aux prévisions.

Des informations supplémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au chiffre d'affaires prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir A propos des opportunités et des prévisions.

Configurez une prévision de produit d'opportunité si votre société souhaite prévoir le chiffre d'affaires ponctuel ou récurrent basé sur les produits.

### Prévisions sur le chiffre d'affaires de l'opportunité

Les prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités définissent le CA indiqué dans les enregistrements Opportunité. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel de tous les enregistrements Opportunité répondant aux conditions suivantes :

- L'opportunité a une date de clôture située dans la période de prévision.
- L'une des conditions suivantes s'applique :
  - L'opportunité appartient à un participant aux prévisions.

- Un participant aux prévisions est membre de l'équipe d'opportunité et dispose d'une portion du chiffre d'affaires de l'opportunité qui est supérieure à zéro pourcent (c'est-à-dire que la valeur du champ % de répartition de la page Equipe d'opportunité est supérieure à zéro).

**REMARQUE :** Pour que le chiffre d'affaires d'une opportunité soit partagé entre les membres de l'équipe, la case Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité doit être cochée dans le profil de la société.

Les prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités exigent que les commerciaux renseignent les champs CA et Date de clôture pour indiquer les opportunités qu'ils souhaitent inclure dans leurs prévisions. Les produits associés sont ignorés.

Des informations supplémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au chiffre d'affaires prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique A propos des opportunités et des prévisions.

Configurez une prévision sur le chiffre d'affaires des opportunités si vous souhaitez prévoir le chiffre d'affaires total des opportunités, quel que soit le montant du CA généré par chaque produit.

### Prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs

Les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur portent sur le chiffre d'affaires indiqué dans les enregistrements liés aux enregistrements Compte ou Interlocuteur. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel pour les enregistrements qui répondent aux critères d'inclusion dans une prévision. Pour être inclus dans une prévision, un enregistrement de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur doit satisfaire les conditions suivantes :

- L'enregistrement doit appartenir à un participant aux prévisions.
- L'enregistrement doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement doit être sélectionné.
- L'enregistrement ne peut pas être lié à une opportunité.
- L'enregistrement doit avoir un chiffre d'affaires qui doit être constaté au cours de la période de prévision.

Le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur peut être indiqué de manière ponctuelle ou il peut être défini pour se renouveler dans le temps. Les prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs nécessitent que les commerciaux associent les chiffres d'affaires à leurs enregistrements de compte ou d'interlocuteur. Les utilisateurs doivent également mettre à jour les champs Date d'ouverture/de clôture, Statut et Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires pour indiquer les produits à inclure dans les prévisions.

Des informations supplémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au chiffre d'affaires prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir Suivi du chiffre d'affaires par comptes et Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs.

Définissez les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur si votre société souhaite établir une prévision du chiffre d'affaires produit de manière ponctuelle ou récurrente.



## Sélection de la durée de la prévision

Vous pouvez configurer des prévisions pour qu'elles affichent des projections de CA pour quatre trimestres au maximum. Grâce à la fonction de prévision étendue, vous pouvez visualiser une prévision pour le trimestre en cours et pour les 1, 2 ou 3 suivants.

Par défaut, la durée pour la prévision est configurée sur un trimestre (seul le trimestre en cours est inclus dans la prévision). Lorsque vous modifiez la durée pour inclure plusieurs trimestres, la prévision inclut le trimestre en cours plus les trimestres futurs. Par exemple, si vous sélectionnez une durée de deux trimestres pour la prévision, cette dernière inclut le trimestre en cours et le suivant.

## Désignation des rôles de prévision

Dans le cadre de la définition des prévisions, vous sélectionnez les rôles devant être inclus. Lorsque vous ajoutez un rôle à la définition des prévisions, tous les utilisateurs auxquels ce rôle est affecté sont indiqués comme participants à la prévision.

## Configuration de l'utilisateur pour les prévisions

Les utilisateurs que vous prévoyez d'inclure dans les prévisions de votre société doivent être correctement définis. Leurs enregistrements d'utilisateur doivent satisfaire les conditions suivantes :

- L'enregistrement doit comporter une valeur valide dans le champ Rôle.
- L'enregistrement doit contenir une valeur valide dans les champs Responsable ou Responsable (Alias), selon le champ qui apparaît sur la mise en page de l'enregistrement de l'utilisateur.
- Le statut de l'utilisateur doit être défini comme Actif, sauf si vous sélectionnez l'option autorisant les prévisions pour les utilisateurs inactifs.




**ATTENTION :** Si l'un des utilisateurs inclus dans la prévision n'est pas correctement défini, la prévision entière échoue.

## Exemples de structures des rapports et de rôles de prévisions

Une configuration appropriée de la structure hiérarchique de votre société est essentielle à la génération de prévisions. La hiérarchie des prévisions est fondée sur celle indiquée dans le champ Responsable ou Responsable (Alias) des enregistrements de l'utilisateur. Tous les participants aux prévisions, sauf l'utilisateur-dirigeant, doivent rendre compte à un autre participant aux prévisions. De cette façon, les prévisions de chacun sont consolidées en une prévision unique pour l'ensemble de la société. Si plusieurs participants à la prévision n'ont pas pour responsable un autre participant ou que le responsable direct de participants à la prévision a le statut Inactif, la prévision échouera.

**REMARQUE :** Si la prévision ne peut pas être générée en raison d'un problème lié à la structure hiérarchique, l'interlocuteur principal (indiqué dans le profil de la société) reçoit une notification par e-mail du support technique. Une fois la structure des rapports corrigée et la prévision mise à jour, celle-là est automatiquement générée la nuit même (bien qu'il ne s'agisse pas de la nuit habituelle où les prévisions sont générées).

Le tableau suivant affiche les combinaisons de structures des rapports et de rôles des participants qui fonctionnent ou échouent pour la génération des prévisions.

Pour cette structure des rapports	La prévision fonctionne ou échoue	Parce que
 <pre> graph TD     R1[Responsable] --&gt; R2[Responsable]     R1 --&gt; R3[Responsable]     R2 --&gt; DV1[Dir ventes]     R2 --&gt; DV2[Dir ventes]     R3 --&gt; RA[Resp assist]     DV1 --&gt; CF1[Commercial FS]     DV1 --&gt; CF2[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF3[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF4[Commercial FS]     RA --&gt; CA1[Commercial assist]     RA --&gt; CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Fonctionne avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant-dirigeant.
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les participants ne consolident pas leurs travaux pour un seul participant. Ils consolident leurs prévisions pour deux responsables de ventes.
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les commerciaux de terrain consolident leurs prévisions pour un responsable de vente qui n'est pas participant.
 <pre> graph TD     R1[Reponsable] --&gt; DV1[Dir ventes]     R1 --&gt; DV2[Dir ventes]     R1 --&gt; RA[Resp assist]     DV1 --&gt; CF1[Commercial FS]     DV1 --&gt; CF2[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF3[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF4[Commercial FS]     RA --&gt; CA1[Commercial assist]     RA --&gt; CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Fonctionne avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant.
 <pre> graph TD     R1[Responsable] --&gt; R2[Responsable]     R2 --&gt; DV1[Dir ventes]     R2 --&gt; DV2[Dir ventes]     R1 --&gt; RA[Resp assist]     DV1 --&gt; CF1[Commercial FS]     DV1 --&gt; CF2[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF3[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF4[Commercial FS]     RA --&gt; CA1[Commercial assist]     RA --&gt; CA2[Commercial assist] </pre>	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Deux participants ne rendent compte à personne. Seul un participant aux prévisions (un dirigeant) ne rend compte à personne.

### Inclusion d'utilisateurs inactifs dans les prévisions

Les prévisions peuvent inclure des utilisateurs inactifs et actifs. Lorsque vous configurez votre définition de prévision, vous indiquez si les utilisateurs inactifs doivent être inclus dans les prévisions.

### Autoriser les responsables à soumettre des prévisions pour leurs subordonnés directs

Lorsque vous configurez la définition des prévisions, vous indiquez si les responsables peuvent soumettre automatiquement des prévisions pour leurs subordonnés directs en soumettant leurs propres prévisions.

### Prévisions et calendriers fiscaux personnalisés

Lors de l'utilisation de calendriers fiscaux personnalisés, la définition du calendrier fiscal personnalisé de votre société est utilisée dans la génération des prévisions et donc les mois de la période de prévision sont alignés sur les mois du calendrier fiscal personnalisé.

L'administrateur de votre société doit créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé pour chaque année pour laquelle vous voulez créer des prévisions dans Oracle CRM On Demand. Si vous n'avez pas créé suffisamment de calendriers fiscaux pour prendre en charge la durée sélectionnée pour les prévisions, cela empêche la génération des séries de prévisions et la création des prévisions.

**REMARQUE :** Si la prévision ne peut pas être générée en raison d'un nombre insuffisant de calendriers fiscaux, l'interlocuteur principal (indiqué dans le profil de la société) reçoit une notification par e-mail de la part du Support clientèle. Une fois les enregistrements de calendriers fiscaux créés pour prendre en charge la définition des prévisions, et la définition des prévisions mise à jour, celles-ci sont automatiquement générées la nuit même, même s'il ne s'agit pas de la nuit habituelle où les prévisions sont générées.

### A propos des notifications par e-mail en cas d'échec des prévisions

Dans les notifications par e-mail qui sont envoyées en cas d'échec des prévisions, l'adresse de l'expéditeur est toujours donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur est toujours défini sur support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand ajoute une chaîne à chaque e-mail afin qu'il puisse être suivi dans le système de livraison d'e-mails d'Oracle. Si le destinataire d'un e-mail essaye de répondre à cet e-mail, l'adresse du champ A de la réponse est automatiquement définie sur support@crmondemand.com.

La procédure suivante explique comment configurer la définition des prévisions.

### Pour configurer la définition des prévisions

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Sous la section Administration des prévisions, cliquez sur Prévisions - Définition.
- 4 Dans la page Prévisions - Définition, cliquez sur Mettre à jour.
- 5 A l'étape 1, sélectionnez les types de prévision et cochez la case Actif pour chaque type de prévision que vous souhaitez générer.  
 Votre société peut prévoir le chiffre d'affaires sur les ventes sur la base des produits d'opportunité, ainsi que sur le chiffre d'affaires des opportunités, des comptes et des interlocuteurs.
- 6 A l'étape 2, sélectionnez la fréquence de prévision :
  - a Sélectionnez la durée de prévision dans le champ correspondant.

**REMARQUE :** Les paramètres de calendrier fiscal sélectionnés pour votre société déterminent la durée de chaque trimestre. Les dates de début et de fin de la durée de prévision sont calculées en fonction de la date de début du calendrier fiscal et du type de calendrier fiscal définis dans le profil de votre société. Pour le type de calendrier fiscal personnalisé, les dates de début et de fin sont basées sur le calendrier fiscal comme défini par l'administrateur de votre société.

- b** Dans le champ Créer un cliché de Prévisions chaque, indiquez la fréquence de création d'un cliché de prévisions.

Vous pouvez sélectionner des prévisions hebdomadaires ou mensuelles.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez Mois, le type de calendrier fiscal sélectionné pour votre société détermine la longueur du mois.

- c** Dans le champ Prévisions - Jour du cliché, sélectionnez le jour du mois ou de la semaine où le cliché de prévisions doit être créé.

Les prévisions sont générées au début du jour sélectionné (à savoir, à minuit une) dans le fuseau horaire du service hôte. Si les prévisions sont mensuelles et que le mois actuel ne contient pas le jour sélectionné pour la génération des prévisions, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer une prévision le dernier jour du mois. Par exemple, si le champ Prévisions - Jour du cliché a la valeur 30 et que le mois actuel est février, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer la prévision le 28.

**7** A l'étape 3, sélectionnez les rôles de prévision :

- a** Ajoutez les rôles des utilisateurs qui participeront aux prévisions dans la zone Rôles de prévisions. Cliquez sur les flèches pour placer les rôles de la société dans la liste Rôles de la prévision.
- b** Pour autoriser les prévisions pour les utilisateurs inactifs, cochez la case correspondante.
- c** Pour permettre à un responsable de soumettre automatiquement des prévisions pour ses subordonnées directs, cochez la case Soumettre automatiquement les prévisions pour l'équipe à la soumission par le responsable.

**8** Cliquez sur Terminer.

- 9** Dans la page Prévisions - Définition, vérifiez les détails de la prévision en consultant la fréquence du cliché de prévisions, le jour du cliché de prévisions, les dates de la prochaine série de prévisions et la liste des participants aux séries de prévisions.

**ATTENTION :** Après avoir configuré votre définition des prévisions, certaines modifications apportées aux enregistrements d'utilisateur ou aux calendriers fiscaux nécessitent que vous mettiez à jour vos paramètres de définition des prévisions. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 388).

## Mise à jour de la définition des prévisions

Vous pouvez mettre à jour la définition des prévisions de votre société afin de modifier la fréquence des prévisions, ajouter ou supprimer des rôles, etc. En outre, lorsque certaines modifications sont apportées aux

enregistrements d'utilisateur, ou si votre calendrier fiscal est modifié, vous devez modifier la définition des prévisions afin d'intégrer ces modifications.

Vous devez mettre à jour la définition de vos prévisions lorsqu'une des modifications suivantes a été apportée :

- Le responsable d'un participant de la prévision a changé. Les informations relatives au responsable sont stockées dans l'enregistrement utilisateur du participant de la prévision, dans le champ Responsable ou Responsable (Alias), selon le champ qui apparaît sur la mise en page de l'enregistrement de l'utilisateur.

Si le responsable d'un participant à la prévision a changé, vous devez définir la définition de la prévision comme suit :

- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez ajouter ce rôle à la définition des prévisions.
- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez rafraîchir la définition des prévisions afin que la nouvelle structure des rapports soit reflétée dans les prévisions futures.

**REMARQUE :** La hiérarchie des participants aux prévisions doit inclure les responsables de chaque participant, à l'exception de la personne se trouvant au niveau supérieur.

- Les utilisateurs participants dans la hiérarchie de la prévision sont désactivés.

Lorsqu'un employé quitte votre société, vous devez modifier le statut de cet utilisateur en Inactif. Si l'employé inactif était un responsable dans la hiérarchie de la prévision, l'enregistrement d'utilisateur de tout participant aux prévisions reportant à cet employé doit aussi être mis à jour.

Dans ce cas, vous devez mettre à jour la définition des prévisions comme suit :

- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez ajouter ce rôle à la définition des prévisions.
- Si le rôle affecté au nouveau responsable n'est pas actuellement inclus dans la définition des prévisions, vous devez rafraîchir la définition des prévisions afin que la nouvelle structure des rapports soit reflétée dans les prévisions futures.

**REMARQUE :** Si votre définition des prévisions autorise les prévisions pour utilisateurs inactifs, il n'est pas utile de mettre à jour la définition des prévisions lorsqu'un participant aux prévisions devient inactif.

- Les utilisateurs sont ajoutés ou supprimés dans les rôles inclus dans la définition des prévisions.

Dans ce cas, vous devez uniquement rafraîchir la définition des prévisions afin d'inclure ces modifications.

- Des modifications sont apportées à votre calendrier fiscal.

Dans ce cas, vous devez uniquement rafraîchir la définition des prévisions afin d'inclure ces modifications.

**REMARQUE :** Vous devez rafraîchir la définition des prévisions lorsqu'une modification est apportée à votre calendrier fiscal, quel que soit le type de calendrier fiscal utilisé par votre société (standard ou personnalisé).

**REMARQUE :** Lorsque les modifications décrites ci-dessus sont apportées dans Oracle CRM On Demand, les prévisions générées ne reflètent pas les modifications jusqu'à ce que la définition des prévisions soit mise à jour.

La procédure suivante explique comment mettre à jour la définition des prévisions.

***Pour mettre à jour la définition des prévisions***

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Sous la section Administration des prévisions, cliquez sur Prévisions - Définition.
- 4** Dans la page Prévisions - Définition, cliquez sur Mettre à jour.
- 5** A l'étape 1 : Sélectionnez le type de prévision ; si des modifications sont requises, apportez ces modifications.
- 6** Cliquez sur l'étape 2 : Sélectionnez la fréquence des prévisions.
- 7** Si des modifications sont requises à l'étape 2 : Sélectionnez la fréquence des prévisions ; apportez les modifications.
- 8** Cliquez sur l'étape 3 : Sélectionnez les rôles de prévision.
- 9** Si des modifications sont requises à l'étape 3 : Sélectionnez les rôles de prévision ; apportez les modifications.
- 10** Cliquez sur Terminer.

Votre définition des prévisions est automatiquement mise à jour et une synthèse de la définition, avec la liste mise à jour des participants aux prévisions, est affichée dans la page Prévisions - Définition.

## **Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers**

Vous pouvez créer une méthodologie de vente personnalisée qui reflète les exigences et la complexité de votre environnement de vente, et aide vos commerciaux à mener à bien leur travail dans les différentes phases de vente.

Vous pouvez modifier les informations de phases de vente de manière à représenter les processus de vente ou les pratiques commerciales de votre société. Lorsque les employés créent et mettent à jour des opportunités, ils sélectionnent une phase de vente qui représente le temps passé par l'opportunité dans le processus de vente. Chaque phase de vente est associée à un pourcentage. Les phases de vente sont également utilisées avec les rapports et les prévisions, notamment les calculs du pipeline, du CA prévisionnel et du CA clôturé.

Dans le cadre de la personnalisation des phases de vente, vous pouvez :

- renommer les phases de vente ;
- ajouter et supprimer des phases de vente ;
- modifier la séquence des phases de vente ;
- modifier les pourcentages de probabilité associés aux phases de vente.

## A propos des processus de vente

Certains environnements de vente nécessitent un seul processus de vente, avec un ensemble de phases de vente. D'autres environnements de vente sont plus complexes et nécessitent plusieurs processus de vente, avec des phases de vente distinctes pour chaque processus. Par exemple, les commerciaux internes peuvent suivre un processus de vente différent de celui des commerciaux sur le terrain.

En outre, les commerciaux peuvent être amenés à suivre des processus de vente différents pour plusieurs types d'opportunités. Par exemple, lorsque vos commerciaux vendent du matériel, ils doivent suivre un processus de vente plus long en plusieurs phases. En revanche, lorsqu'ils vendent un contrat de service, le processus est plus court et contient moins de phases de vente.

Pour affiner vos méthodologies de vente, vous pouvez définir une série de phases de vente en tant que processus de vente et lier chaque processus à l'un des éléments suivants :

- Type d'opportunité
- Rôle de l'utilisateur

Permet de personnaliser le processus de vente (et les phases de vente avec chaque processus) pour différents types d'opportunité ou différents rôles d'utilisateur.

**Exemple :** Votre commercial crée une opportunité. Lors de la saisie des informations, il sélectionne Service dans les options Type d'opportunité. L'application affiche alors le processus de vente approprié pour ce type d'opportunité.

**REMARQUE :** Le processus de vente basé sur le type d'opportunité remplace le processus de vente par défaut basé sur un rôle d'utilisateur. En d'autres termes, lorsqu'un employé crée une opportunité, son processus de vente par défaut du rôle est affecté à l'opportunité. Si l'employé sélectionne ensuite un type d'opportunité auquel un processus de vente est affecté, le processus de vente de l'opportunité se base ensuite sur le type d'opportunité sélectionné par l'employé.

## A propos des catégories de phases de vente

Vous pouvez aussi configurer des catégories de phases de vente, comme les phases 1, 2 ou 3, que vous pouvez lier à des phases de vente spécifiques dans différents processus de vente. Lorsque vous devez réunir des informations provenant de différents processus, vous pouvez exécuter des rapports sur les catégories de phases de vente, qui vous fourniront une vision précise de votre pipeline pour tous les rôles et types d'opportunité.

## A propos de l'assistant du processus de vente

Avec l'aide au processus commercial, vous pouvez également aider votre équipe à renseigner correctement les informations nécessaires à chaque phase de vente. L'aide au processus commercial fournit aux employés des étapes spécifiques à suivre ainsi que d'autres informations utiles, comme des documents, des modèles et des informations sur la concurrence. Vous pouvez en outre demander une collecte d'informations en fonction de la progression des opportunités dans le cycle de vente. En outre, lorsqu'un enregistrement d'opportunité est sauvegardé, vous pouvez demander à l'application de créer automatiquement certaines des tâches qui apparaissent dans la liste des tâches des employés.

Dans le cadre de l'assistant du processus de vente, vous pouvez :

- ajouter des informations pour chaque phase de vente à laquelle les employés accèdent en cliquant sur le bouton Assistant ;

- Définir des conditions pour chaque phase de vente, par exemple les champs à renseigner (ces conditions servent de prérequis avant l'enregistrement de l'opportunité en tant que nouvelle phase) ;
- définir les tâches automatisées qui sont générées lorsque les employés enregistrent leurs opportunités avec différentes phases de vente.

Si vous modifiez les noms des phases de vente après avoir déployé le système, tous les enregistrements précédents conservent leur phase de vente affectée jusqu'à ce que vous les mettiez à jour.

**REMARQUE :** Pour modifier les valeurs de liste de sélection par défaut du champ % probabilité, vous devez modifier ce dernier depuis la page Opportunités - Config. des champs (reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99)).

Lorsque vous définissez votre méthodologie de vente, suivez la procédure générale ci-dessous :

- 1 Configurez les catégories de phases de vente (si vous avez plusieurs processus de vente).
- 2 Définissez le ou les processus de vente.
- 3 Définissez les phases de vente pour chaque processus de vente.
- 4 Définissez la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente.

### ***Avant de commencer :***

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège de définition des phases de vente.
- Si vous souhaitez affecter un processus de vente basé sur le champ Type d'opportunité, assurez-vous que les valeurs de liste de sélection sont celles que vous souhaitez utiliser. Les valeurs Type d'opportunité par défaut sont Renouvellement et Nouvelle activité. Pour obtenir des instructions sur la personnalisation des valeurs de liste de sélection, reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99).

De plus, assurez-vous que le champ Type d'opportunité apparaît dans la mise en page de chaque rôle avec lequel vous souhaitez l'utiliser. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

### ***Pour configurer une catégorie de phases de vente (facultatif)***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Catégories de vente.
- 4 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.
- 5 Dans la page Catégories de phases de vente, cliquez sur Nouveau pour créer une nouvelle catégorie de phases de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour la catégorie de phases de vente que vous voulez modifier.



- 6** Dans la page Modifier une catégorie de phases de vente ou Nouvelle catégorie de phases de vente, renseignez les informations requises.

Champ	Description
Catégorie de phases	Nom de la catégorie de phases de vente.
Commande	Séquence des catégories de phases de vente comme elles s'affichent dans Oracle CRM On Demand Answers.
A traduire	<p>(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.</p> <p>Lorsque vous ajoutez un nouveau nom de catégorie de phase de vente, la case A traduire est en lecture seule. Les noms que vous ajoutez s'affichent automatiquement (sans parenthèses et en noir) dans les autres langues activées.</p> <p>Si vous cochez la case A traduire lorsque vous mettez à jour le nom d'une catégorie de phase de vente, le nom mis à jour s'affiche dans les listes de sélection des autres langues activées (en bleu et entre crochets). Ce nom reste affiché jusqu'à ce que vous saissiez les versions traduites. La couleur bleue vous permet de repérer les textes à traduire.</p> <p>Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nom mis à jour n'apparaît pas dans les autres langues, et ces dernières ne sont pas affectées par les modifications que vous apportez à cette page.</p>

- 7** Sauvegardez l'enregistrement.
- 8** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle catégorie de phases de vente :
- a** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue.
  - b** Cliquez sur le lien Modifier pour la catégorie de phases de vente.
  - c** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Catégorie des phases de vente et cliquez sur Enregistrer.

### ***Pour configurer un processus de vente***

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.

- 5** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur Nouveau pour créer un nouveau processus de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour le processus de vente que vous voulez modifier.

- 6** Dans la page Processus de vente - Modifier, renseignez les informations requises.

Champ	Description
Processus de vente par défaut	Processus de vente par défaut de la société. Si aucun autre processus de vente n'est affecté à votre rôle d'utilisateur ni au type d'opportunité de l'enregistrement, ce processus de vente est utilisé.
A traduire	(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.

- 7** Cliquez sur Enregistrer.

- 8** Pour lier le processus de vente à une valeur du champ Type d'opportunité :

- a** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le nom de processus de vente à lier.
- b** Dans la barre de titre Types d'opportunité associés, cliquez sur Ajouter.
- c** Sélectionnez le type d'opportunité et cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Vous pouvez lier uniquement un processus de vente à chaque type d'opportunité. Suite à cette opération, la valeur du type d'opportunité est supprimée de la liste de sélection des autres processus de vente. Cela vous évite de lier plusieurs processus de vente à un type d'opportunité.

Lorsque des employés possèdent des enregistrements dont le champ Type d'opportunité correspond à la valeur que vous avez sélectionnée, ils peuvent consulter les phases de vente de ce processus de vente.

- 9** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau processus de vente :

- a** Revenez à la page Processus de vente - Liste.
- b** Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue.
- c** Cliquez sur le lien Modifier pour le processus de vente.
- d** Entrez l'équivalent traduit dans le champ Processus de vente et cliquez sur Enregistrer.

- 10** Pour sélectionner le processus de vente à utiliser par défaut :

- a** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le lien Nom du processus de vente pour le processus de vente que vous voulez définir par défaut.
- b** Cliquez sur Modifier.

**c** Cochez la case Processus de vente par défaut.

**d** Sauvegardez l'enregistrement.

**REMARQUE :** Ce processus de vente s'affiche pour les enregistrements ou rôles auxquels aucun autre processus de vente n'est lié.

### **Pour configurer des phases de vente pour un processus de vente**

- 1** Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3** Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4** Dans la page Processus de vente - Liste, cliquez sur le nom de processus de vente à lier.
- 5** Pour configurer une phase de vente :
  - a** Dans la barre de titre Catégories de phases de vente, cliquez sur Nouveau pour créer une nouvelle catégorie de phases de vente ou sélectionnez Modifier dans le menu de niveau enregistrement pour la catégorie de phases de vente que vous voulez modifier.
  - b** Dans la page Phase de vente - Modification, entrez les informations requises.

Champ	Description
Probabilité par défaut	<p>Pourcentage reflétant le niveau de confiance quant à la clôture de cette affaire avec le chiffre d'affaires et à la date spécifiés. Par défaut, la probabilité affectée à une opportunité est ajustée automatiquement en fonction de la phase de vente de l'opportunité. Les utilisateurs peuvent remplacer manuellement cette valeur, mais lorsqu'un utilisateur sélectionne une nouvelle phase de vente pour l'opportunité, la valeur du champ % probabilité de l'opportunité est automatiquement mise à jour avec la valeur de probabilité par défaut de la nouvelle phase de vente.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si la fonction Mise à jour en masse est utilisée pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements d'opportunité, la valeur du pourcentage de probabilité des enregistrements n'est pas mise à jour avec le pourcentage de probabilité par défaut de la nouvelle phase de vente.</p> <p><b>Important :</b> Ne définissez aucune autre phase de vente avec des probabilités égales à 0 ou à 100 pour cent excepté pour Clôturée/Gagnée et Clôturée/Perdue. La modification des listes de sélection utilisées en interne par l'application Oracle CRM On Demand peut avoir un effet négatif sur les fonctionnalités standard.</p>

Champ	Description
Commande	Séquence des phases de vente telles qu'elles apparaissent dans la liste de sélection. Si vous ajoutez une phase de vente, vous devez modifier la valeur de l'ordre pour toutes les phases de vente suivantes. De cette façon, vous pouvez être certain que la liste déroulante des phases de vente située dans les pages Opportunité contient les informations dans le bon ordre.
A traduire	(Facultatif) Pour indiquer qu'un nom mis à jour (et non nouveau) doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.
Catégorie de phases	Nom de la catégorie de phases de vente dont fait partie cette phase de vente.

- 1 Sauvegardez l'enregistrement.
- 2 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle phase de vente :
  - a Dans la section Phase de vente de la page Processus de vente - Détail, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.
  - b Dans la page Phase de vente, sélectionnez la langue dans le champ Langue de traduction.
  - c Cliquez sur le lien Modifier pour la phase de vente.
  - d Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom de la phase de vente et cliquez sur Enregistrer.
- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

#### ***Pour définir la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition-Phase de vente, cliquez sur le lien Processus de vente.
- 4 Dans la liste Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.

Si vous ne sélectionnez pas la langue principale de votre société, la case à cocher A traduire ne s'affiche pas et l'application n'indique pas les termes non traduits que vous ajoutez ici.
- 5 Dans la page de liste des phases de vente, cliquez sur le lien de la phase de vente (colonne Phase de vente) pour laquelle vous souhaitez définir des informations de conseil.
- 6 Pour définir un champ requis associé à cette phase de vente :
  - a Dans la barre de titre Champs supplémentaires requis, cliquez sur Nouveau.

- b** Dans la page Modifier les champs supplémentaires requis, sélectionnez le champ dans la liste.
  - c** Passez en revue les conseils en matière de saisie des valeurs par défaut qui s'affichent à l'écran, puis entrez la valeur qui doit être celle par défaut (facultatif).

Lorsque vous entrez une valeur par défaut, elle est ajoutée à l'enregistrement à condition que ce champ soit vide. Par exemple, si l'enregistrement comporte déjà une valeur de CA et que vous spécifiez une valeur par défaut pour le CA, le montant du CA déjà sauvegardé dans l'enregistrement n'est pas remplacé.
  - d** Sauvegardez l'enregistrement.
- 7** Pour ajouter des instructions pour la phase de vente que vos employés peuvent consulter, par exemple des objectifs et des étapes à atteindre dans la phase :
- a** Dans la barre de titre Etapes de l'assistant du processus de vente, cliquez sur Nouveau.
  - b** Dans la page Etape de l'assistant du processus - Modification, entrez un numéro pour indiquer la séquence suivant laquelle ces informations doivent s'afficher.

Lorsque les employés cliquent sur le bouton Conseiller pour leurs enregistrements d'opportunité, ils peuvent voir les dix premières sous-étapes. Si vous en ajoutez davantage, les employés verront l'intégralité de la liste en cliquant sur le lien Afficher la liste complète.
  - c** Pour définir les informations à traduire, cochez la case A traduire.
  - d** Sauvegardez l'enregistrement.

Lorsque les employés cliquent sur le bouton Assistant depuis leurs enregistrements Opportunité comportant cette phase de vente, ces informations apparaissent dans leur page de l'assistant du processus de vente.
- 8** Pour ajouter une pièce jointe ou une URL permettant aux employés d'accéder aux ressources appropriées pour la phase de vente :
- a** Dans la barre de titre Ressources utiles, cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe ou Ajouter une URL.
  - b** Dans la page Pièces jointes - Modification ou URL - Modification, entrez les informations.
  - c** Sauvegardez l'enregistrement.

Lorsque les employés cliquent sur le bouton Assistant à partir de leurs enregistrements Opportunité, la liste des pièces jointes ou des URL liées à cette phase de vente apparaît sur leur page de l'assistant du processus de vente.
- 9** Pour définir des tâches qui sont automatiquement créées lorsque les employés mettent à jour la phase de vente :
- a** Dans la barre de titre Tâches automatisées, cliquez sur Nouveau.
  - b** Dans la page Tâches automatisées - Modification, entrez les informations.

Les informations que vous définissez ici servent de modèle pour chaque tâche. La tâche que vous venez de créer est liée à cette opportunité et elle apparaît dans la page Opportunités - Détails ainsi que les listes d'activités appropriées.

**REMARQUE :** Vous devez entrer un nombre dans le champ Date d'échéance pour indiquer l'échéance en jours de la tâche après sa création. Par exemple, si la tâche a été créée le 6 décembre et que vous avez saisi 10 comme date d'échéance, la tâche apparaît dans les listes de tâches des employés comme devant être effectuée le 16 décembre.

Pour le titulaire, le comportement suivant s'applique :

- La tâche est créée pour tous les utilisateurs qui disposent du rôle que vous sélectionnez.
- Si aucun utilisateur n'a le rôle d'équipe de compte, la tâche est affectée au titulaire de l'opportunité.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la façon dont les modes de propriété des enregistrements affectent la propriété des tâches générées automatiquement, voir [Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement](#) (page 258).

- c Sauvegardez l'enregistrement.

## Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société

Secteur d'activité est un champ de liste de sélection pour les enregistrements Compte. Il permet d'effectuer le suivi du type d'activité du compte. Vous pouvez ajouter ou supprimer des secteurs d'activité, ou encore modifier le nom d'affichage des secteurs d'activité contenus dans la liste. Cela vous permet de modifier la liste de sélection des secteurs d'activité de manière à reprendre ceux utilisés au sein de votre société.

**REMARQUE:** Le nombre de secteurs d'activité que vous pouvez ajouter dans la liste n'est pas limité.

### *Pour personnaliser la liste des secteurs d'activité de votre société*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion des processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Dans la section Définition du secteur d'activité, cliquez sur le lien Définition du secteur d'activité.
- 4 Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue principale de votre société.

Si vous ne sélectionnez pas la langue principale de votre société, la case à cocher A traduire ne s'affiche pas et l'application n'indique pas les termes non traduits que vous ajoutez ici.

- 5 Dans la page Secteur d'activité - Modification, entrez les informations.

**REMARQUE :** Code APE du secteur d'activité est l'un des champs de la page Secteur d'activité - Modification. Le système APE (Standard Industrial Classification) est une série de codes numériques qui classifient toutes les entreprises en fonction des types de produits ou de services qu'elles proposent. Le même code APE est affecté aux entreprises exerçant la même activité, indépendamment

de leur taille ou de leur type de propriété. Les codes APE ont été mis au point pour faciliter la collecte, la tabulation et l'analyse des données, et pour permettre la comparabilité d'analyses statistiques.

- 6 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau secteur d'activité :
  - a Dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue.
  - b Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom complet et cliquez sur Enregistrer.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

## Outils de gestion des données

Dans la section Outils de gestion des données de la page Administration – Page d'accueil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Importer et exporter les données de votre société. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399).
- Afficher les demandes de suppression par lots. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'attente de suppression par lots](#) (page 635).
- Afficher les demandes d'affectation de livre par lots. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Page File d'affectations de livre par lot](#) (voir "[Page File d'attente d'affectation de livre par lot](#)" page 636).
- Créer et administrer les files d'attente des événements d'intégration. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 637).

## Outils d'importation et d'exportation

Plusieurs utilitaires sont disponibles dans la page Outils d'import et d'export, en complément des fonctions d'import et d'export d'Oracle CRM On Demand :

- **Assistant d'importation.** Pour plus d'informations, voir [Assistant d'import](#) (page 603).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 614).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 619).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir [Intégration des services Web](#) (voir "[Intégration de services Web](#)" page 614).

Pour plus d'informations sur le choix d'une méthode d'import appropriée, voir 1089184.1 (ID article) sur My Oracle Support.

Le processus d'importation implique les étapes suivantes :

- [Préparation de l'importation de données](#) (page 445)
- [Importation des données](#) (page 603)

### ■ [Consultation des résultats d'importation](#) (page 608)

Vous pouvez également exporter les données depuis Oracle CRM On Demand dans des fichiers au format CSV. Pour plus d'informations sur l'exportation, cliquez sur une rubrique :

### ■ [Exportation de données](#) (page 610)

### ■ [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 612)

#### **Avant de commencer :**

- Pour importer des données, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Importation administration ou Importation marketing. Le premier vous permet d'importer tous les types d'enregistrement, alors que le second vous permet d'importer uniquement des données sur les comptes, interlocuteurs et leads.
- Si un utilisateur importe jusqu'à 2 000 interlocuteurs, vous devez activer le privilège Importation personnelle pour le rôle de l'utilisateur. Ce privilège permet à l'utilisateur de contrôler plus étroitement ses importations de données. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 238).
- Passez en revue la section dans son intégralité ainsi que les leçons du tutoriel consacrées à l'importation d'enregistrements qui fournit des informations supplémentaires sur le processus d'importation (pratiques conseillées).

**ATTENTION :** Il est impossible d'annuler l'importation d'enregistrements ou d'effectuer une suppression en masse d'enregistrements. Effectuez par conséquent la procédure d'importation avec un fichier comportant de 5 à 10 enregistrements pour éviter d'avoir à effacer des données par la suite. Si votre société importe un grand nombre d'enregistrements, participez à une session de formation sur l'importation des données ou contactez le Support clientèle. Pour plus d'informations sur ces ressources, cliquez sur le lien [Formation et Support](#) situé en haut de chaque page Oracle CRM On Demand.

- Pour exporter des données, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Exportation administration.

Vous pouvez importer des données provenant de fichiers CSV (valeurs séparées par des virgules) pour créer automatiquement des enregistrements dans Oracle CRM On Demand. La taille de chaque fichier CSV doit être inférieure à 20 Mo. Pour diminuer la taille d'un fichier, répartissez les enregistrements entre plusieurs fichiers ou réduisez les données en supprimant les colonnes que vous ne souhaitez pas importer. Vous pouvez voir un exemple de fichier CSV dans le Oracle Data Loader On Demand Guide.

Ce tableau décrit les types d'enregistrement que vous pouvez créer en important des données, ainsi que le nombre d'enregistrements que vous pouvez importer à chaque fois que vous exécutez le processus d'import.

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Compte	30000
Equipe chargée du compte	50000
Adresse	30000
Rendez-vous	30000
Interlocuteur du rendez-vous	50000
Utilisateur du rendez-vous	50000
Equipement	80000



Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Interlocuteur (Admin)	30000
Equipe de l'interlocuteur	50000
Campagne	50000
Destinataire de la campagne	50000
Enregistrements d'affaires	30000
Lead	30000
Remarque	50000
Commande	30000
Élément de commande	30000
Opportunité	30000
Rôle interlocuteur opportunité	50000
Produit de l'opportunité	80000
Produit	80000
Catégorie de produits	30000
Propriété	30000
Solution	50000
Demande d'assistance	30000
Tâche	30000
Interlocuteur de la tâche	50000
Utilisateur de la tâche	50000
Utilisateur	500
Interlocuteur du véhicule	50000

Selon les solutions spécifiques au secteur d'activité que vous avez mises en oeuvre, les enregistrements suivants sont disponibles pour l'importation :

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Allocation	30000
Demande	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Plan commercial	30000
Déclaration	30000
Permis de l'interlocuteur au niveau local	30000
Couverture	30000
Objets personnalisés	30000
Dommage	30000
Concessionnaire	80000
Enregistrement d'affaire	30000
Compte financier	30000
Propriétaire du compte financier	30000
Compte financier - Participation	30000
Plan financier	30000
Produit financier	30000
Transaction financière	30000
Rapport d'audit du stock	30000
Période de stock	30000
Partie concernée	30000
Propriété du bien assuré	30000
Demande BDM	30000
Plan de diffusion	30000
Élément du plan de diffusion	30000
Relation entre les éléments du plan de diffusion	30000
Réponse au message	30000
Objectif	30000
Partenaire	30000
Compte du plan	30000
Interlocuteur du plan	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Opportunité du plan	30000
Police	30000
Souscripteur	30000
Portefeuille	30000
Liste de prix	30000
Élément détaillé de la liste de prix	30000
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	30000
Stock d'échantillons	30000
Lot d'échantillons	30000
Transaction d'échantillon	30000
Signature	30000
Produit avec tarification spéciale	30000
Demande de tarification spéciale	30000
Élément de transaction	30000
Véhicule	80000

## A propos de la correspondance des pays et des adresses

Le tableau suivant présente :

- Valeurs de la liste de sélection pour le champ Pays dans Oracle CRM On Demand

Ces valeurs pour le champ Pays dans Oracle CRM On Demand ne peuvent pas être modifiées. Pour capturer toutes les données lors de l'importation des fichiers, vérifiez que les pays correspondent exactement aux noms autorisés, y compris la ponctuation et l'emploi des majuscules. Si ce n'est pas le cas, les données ne seront pas importées.

**REMARQUE :** Etant donné que les valeurs de liste de sélection du champ Pays sont limitées à 30 caractères, certains noms qui dépassent cette limite sont tronqués dans la liste de sélection.

- les correspondances des adresses par pays.

Lors de l'importation de données, vous devez configurer des colonnes pour chacun des neuf champs d'adresse utilisés par Oracle CRM On Demand. Le tableau suivant explique comment faire correspondre les champs d'adresse de chaque pays aux champs appropriés dans Oracle CRM On Demand. Une mise en correspondance adéquate permet de capturer toutes les données de vos fichiers dans les champs appropriés de l'application.

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Etats-Unis	8	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal		
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Albanie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Algérie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Samoa américaines	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Andorre	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Angola	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Antigua-et-Barbuda	4				Ville				Ile	Boîte postale
Argentine	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Arménie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Aruba	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Iles Ascension	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Australie	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Autriche	5	Rue/ Nombre	Adresse 2		Ville			Code postal		
Azerbaïdjan	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code insulaire	Ile	
Bahreïn	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bangladesh	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Barbade	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Biélorussie	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Belgique	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Belize	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Bénin	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Bermudes	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bhoutan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Bolivie	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville					
Bosnie Herzégovine	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Botswana	3				Ville					Boîte pos
Ile Bouvet	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Brésil	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Territ. brit. océan Indien	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Brunei Darussalam	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Bulgarie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Burkina Faso	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Burundi	3				Ville					Boîte pos
Cambodge	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cameroun	3				Ville					Boîte pos
Canada	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cap-Vert	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville					
Iles Caïmans	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
République centrafricaine	3				Ville					Boîte pos
Tchad	3				Ville					Boîte pos
Iles Anglo-Normandes	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Chili	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Chine	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Christmas (îles)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Cocos/Keeling (îles)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Colombie	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville				Province	Code de

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Comores	3				Ville					Boîte pos
Congo	3	Rue/ Numéro			Ville					
Congo, République démocratique	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Iles Cook	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Costa Rica	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal		
Croatie	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Cuba	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal		
Curacao	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Chypre	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
République tchèque	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Danemark	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Djibouti	3				Ville					Boîte pos
Dominique	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
République dominicaine	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Timor-Oriental	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Equateur	5	Adresse 1		Etage	Ville			Code postal	Province	
Egypte	6	Adresse 1		District	Ville			Code postal	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Salvador	5	Rue/Numéro			Ville			Code postal	Province	
Guinée équatoriale	3				Ville					Boîte postale
Erythrée	3	Rue/Numéro			Ville					
Estonie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Ethiopie	3				Ville					Boîte postale
Iles Malouines	3	Rue/Numéro			Ville					
Iles Féroé	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Fidji	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Finlande	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
France	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Guyane française	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Polynésie française	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Terres australes françaises	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Gabon	3				Ville					Boîte postale
Gambie	3	Rue/Numéro			Ville					
Géorgie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Allemagne	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Ghana	3				Ville					Boîte postale



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Gibraltar	3	Rue/Numéro			Ville					
Grèce	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Groenland	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Grenade	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guadeloupe	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Guatemala	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Guinée	3				Ville					Boîte postale
Guinée-Bissau	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Haïti	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Iles Heard et Mc Donald	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Saint-Siège (Etat de la Cité du Vatican)	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Honduras	7	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Hong Kong	7	Numéro/Rue	Adresse 2	District	Ville				Partie du territoire	Adresse 4
Hongrie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Islande	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Inde	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Indonésie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iran (Rép. islamique d')	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Irlande	6	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville					Comté
Israël	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Italie	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Côte d'Ivoire	4				Ville			Boîte Postale		Code de
Jamaïque	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville				Commune	Code de
Japon	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Code postal	Préfecture	
Jordanie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Kazakhstan	4	Adresse 1			Ville			Code postal		
Kenya	4				Ville			Code postal		Boîte pos
Kiribati	4	Adresse 1			Ville				Ile	
Corée	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Kosovo	6	Rue/Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal		
Rép. démocratique de Corée	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Koweït	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Kirghizistan	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Laos	5	Numéro/Rue	2		Ville			Code postal	Province	
Lettonie	5	Rue/Numéro			Ville			Code postal		Code de
Liban	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Lesotho	3				Ville					Boîte pos
Libéria	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Libye, Jamahiriya arabe	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Liechtenstein	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Lituanie	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Luxembourg	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Macao	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Ex-République yougoslave de Macédoine	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Madagascar	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Malawi	3				Ville					Boîte pos
Malaisie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Maldives	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Mali	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Malte	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Ile	
Iles Marshall	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Martinique	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mauritanie	3				Ville					Boîte postale
Maurice	3	Rue/Numéro			Ville					
Mayotte	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mexique	8	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Etat	Colonie/Section
Etats fédérés de Micronésie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Moldavie, république de	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Monaco	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mongolie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Monténégro	5	Adresse 1	Address2		Ville			Code postal	Province	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Maroc	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Mozambique	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Myanmar	5	Adresse 1			Ville			Code postal		Communauté

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Namibie	3				Ville					Boîte pos
Nauru	3			District						Boîte pos
Népal	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Pays-Bas	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Antilles Néerlandaises	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile	
Nouvelle Calédonie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Nouvelle-Zélande	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Nicaragua	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Niger	3				Ville					Boîte pos
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Niue	3				Ville					Boîte pos
Ile Norfolk	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Îles Mariannes du Nord	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Norvège	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Oman	4							Code postal	Région	Boîte pos
Pakistan	6	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal		
Palau	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Autorité palestinienne	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Panama	5	Adresse 1			Ville				Province	Code de
Papouasie - Nouvelle-Guinée	3				Ville				Province	
Paraguay	4	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					
Pérou	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville					Code de
Philippines	7	Rue/Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province	
Pitcairn	1									
Pologne	4	Rue/Numéro			Ville			Code postal		
Portugal	6	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal		
Porto Rico	5	Adresse 1			Ville			Code postal		URB
Qatar	3				Ville					Boîte pos
Réunion	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Roumanie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Fédération de Russie	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Rwanda	3				Ville					Boîte pos
Samoa	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	
Saint Marin	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Sao Tomé-et-Principe	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Arabie Saoudite	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Sénégal	3	Rue/Numéro			Ville					
Serbie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Seychelles	4				Ville				Ile	Boîte postale
Sierra Leone	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Singapour	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Slovaquie (République slovaque)	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		Code de
Slovénie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iles Salomon	5				Ville			Code insulaire	Ile	Boîte postale
Somalie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Afrique du Sud	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Géorgie du Sud et les îles Sandwich	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Espagne	7	Rue/Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province	
Sri Lanka	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Saint-Barthélemy	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Sainte-Hélène	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
St.Kitts-et-Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile	
Sainte-Lucie	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Saint-Martin	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
St. Pierre et Miquelon	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Saint-Vincent-et-Grenadines	4	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Soudan	4				Ville			Code postal		Boîte postale
Surinam	3	Rue/Numéro			Ville					
Iles Svalbard-et-Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Swaziland	4				Ville			Code postal		Boîte postale
Suède	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Suisse	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
République arabe syrienne	3	Rue/Numéro			Ville					
Taïwan	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Tadjikistan	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Tanzanie, République Unie de	3				Ville					Boîte postale
Thaïlande	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Province	
Togo	3				Ville					Boîte postale
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Tonga	4				Ville				Ile	Boîte postale



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Trinidad-et-Tobago	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					
Tunisie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Turquie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal		
Turkménistan	4	Numéro/Rue			Ville			Code postal		
Iles Turks et Caicos	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Tuvalu	4				Ville				Ile	Boîte postale
Ouganda	3				Ville					Boîte postale
Ukraine	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal		
Emirats arabes unis	3								Emirat	Boîte postale
Royaume-Uni	7	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		Comté
US Minor Outlying I	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Uruguay	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Ouzbékistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Oblast (région)	
Vanuatu	3				Ville					Boîte postale
Venezuela	6	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Vietnam	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Iles Vierges (G-B)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Iles Vierges (E-U)	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	Adresse 1	Address2	Address3	Ville	Comté	Etat US	Code postal	Province	Boîte postale/Code de
Iles Wallis et Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province	
Sahara occidental	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Yémen	3	Rue/Numéro			Ville					
Zambie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal		
Zimbabwe	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville					

## Abréviations correctes des Etats/territoires américains

Le tableau ci-dessous indique les valeurs de la liste de sélection pour les Etats-Unis.

Abréviations	Noms complets
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Californie
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Floride
GA	Géorgie
HI	Hawaïi
IA	Iowa
ID	Idaho

Abréviations	Noms complets
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiane
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Caroline du nord
ND	Dakota du nord
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Caroline du Sud
SD	Dakota du Sud

Abréviations	Noms complets
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginie
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virginie occidentale
WY	Wyoming

## Codes postaux corrects des Etats/territoires américains

Ce tableau indique les trois codes d'Etat officiels pour les destinataires de courriers militaires aux Etats-Unis.

Abréviations	Description
AE (codes postaux 09xxx)	Forces armées en Europe. Ce terme inclut le Canada, le Moyen-Orient et l'Afrique.
AK (codes postaux 962xx - 966xx)	Forces armées dans le Pacifique.
AA (codes postaux 340xx)	Forces armées en Amérique. Ce terme inclut l'Amérique Centrale et l'Amérique du Sud.

## Abréviations correctes des Etats/territoires canadiens

Le tableau suivant répertorie les abréviations officielles des provinces canadiennes (zones de texte).

Abréviations	Noms complets
AB	Alberta
BC	Colombie-Britannique
MB	Manitoba

Abréviations	Noms complets
NB	Nouveau-Brunswick
NF	Terre-Neuve-et-Labrador
NS	Nouvelle-Ecosse
NT	Territoires du Nord-Ouest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Ile-du-Prince-Édouard
QC	Québec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## A propos des enregistrements en double et des ID externes

Lorsque vous importez des enregistrements, vous pouvez choisir l'une des manières suivantes de gérer les enregistrements en double :

- ne pas importer les enregistrements en double ;
- remplacer les enregistrements en double existants ;

**REMARQUE :** L'option de remplacement n'est pas disponible lorsque vous importez des tâches, des rendez-vous et des remarques. De nouveaux enregistrements sont toujours créés pour ces types d'enregistrement.

- créer des enregistrements supplémentaires pour les doubles (interlocuteurs et leads uniquement).

Si vous optez pour remplacer les enregistrements existants lorsque vous importez les données, Oracle CRM On Demand vérifie si l'enregistrement présent dans le fichier d'importation est un double d'un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand en vérifiant les valeurs figurant dans les champs utilisés pour rechercher les enregistrements en double. Si l'enregistrement est un doublon, Oracle CRM On Demand met à jour les champs de l'enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand à partir des valeurs de l'enregistrement que vous importez, à l'exception des champs utilisés pour la vérification des enregistrements en double.

Dans de nombreux types d'enregistrement, vous pouvez utiliser le champ ID externe ou un ensemble prédéfini de champs pour vérifier si l'enregistrement de votre fichier d'importation est un double d'un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand. Si vous vérifiez la présence d'enregistrements en double à l'aide du champ ID externe et que vous en trouvez un, tous les champs de l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand sont mis à jour, à l'exception du champ ID externe. De même, si vous utilisez l'ensemble prédéfini de champs pour rechercher les enregistrements en double, tous les champs autres que ceux de vérification des doubles sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.

Par exemple, avec le type Enregistrement du compte, vous pouvez utiliser le champ ID externe ou une combinaison des champs Nom du compte et Emplacement du compte pour rechercher les enregistrements en double. Si l'enregistrement figurant dans votre fichier existe en double, l'enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand est mis à jour avec les données provenant du fichier d'importation comme suit :

- Si vous avez utilisé le champ ID externe pour rechercher les doubles, tous les champs autres qu'ID externe sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.
- Si vous avez utilisé les champs Nom du compte et Emplacement du compte pour rechercher les doubles, tous les champs autres que Nom du compte et Emplacement du compte sont mis à jour dans l'enregistrement figurant dans Oracle CRM On Demand.

### ***Pour mettre à jour des enregistrements***

- 1** Configurez votre fichier CSV d'import avec une colonne pour les codes d'ID externes ou pour tous les champs de vérification de doublons du type d'enregistrement.
- 2** Vérifiez que les codes d'ID externes ou les valeurs de champ de vérification des doublons sont identiques aux valeurs des enregistrements existants. Si vous utilisez des codes d'ID externes, ils doivent être uniques dans le système pour que la mise à jour fonctionne.
- 3** Intégrez au moins tous les champs requis dans votre fichier CSV d'import.
- 4** Sélectionnez l'option Remplacer enreg. existants à l'étape 1 de l'assistant d'import.
- 5** Veillez à mettre en correspondance le champ ID externe ou tous les champs de vérification des doubles à l'étape de mappage des champs de l'assistant d'import.
- 6** Exécutez toutes les étapes de l'assistant d'import pour importer les données.

Lorsque vous utilisez l'assistant d'import pour mettre à jour les enregistrements, seuls les champs que vous avez mis en correspondance à l'étape de mappage des champs sont remplacés. Par conséquent, si certains champs n'ont pas besoin d'être mis à jour et ne sont pas requis pour la recherche des doubles, il n'est pas nécessaire de les mapper.

Si des ID externes existent et que vous les avez mis en correspondance lors du processus d'importation, l'application les utilise pour déterminer si un enregistrement est un doublon. Lors de l'importation d'autres types d'enregistrement, ces ID externes peuvent servir de références pour transférer les associations vers Oracle CRM On Demand.

Par exemple, si votre fichier compte.csv contient une colonne id\_compte, vous souhaitez la mettre en correspondance avec l'ID unique externe. Lorsque vous importez des interlocuteurs, si votre fichier interlocuteurs.csv contient une colonne id\_interlocuteur (l'ID unique de l'interlocuteur) et une colonne id\_compte (référence aux ID du fichier compte.csv), vous devez faire correspondre id\_interlocuteur avec ID unique externe et id\_compte avec l'ID externe du compte. Au cours du processus d'importation, l'application vérifie le champ id\_compte de chaque enregistrement Interlocuteur pour déterminer le compte existant et lier le compte à l'interlocuteur.

S'il n'existe aucun ID externe ou si vous ne mettez pas en correspondance les ID externes de votre fichier avec les champs ID externe de l'application, cette dernière détermine la présence de doubles en comparant certains champs. Le tableau suivant énumère les champs utilisés pour déterminer les enregistrements en double.

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Utilisateur du livre	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID du livre, ID externe du livre ou Nom du livre si vous identifiez des livres existants</li> <li>■ ID de connexion utilisateur, ID externe utilisateur ou ID utilisateur si vous identifiez des utilisateurs au sein du livre :</li> </ul>
Utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID utilisateur OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom et emplacement du compte OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Livre de compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte : Nom et Compte : Emplacement si vous identifiez des comptes OU</li> <li>■ Compte : ID externe si vous identifiez des comptes OU</li> <li>■ Compte : ID si vous identifiez des comptes</li> <li>■ Nom, ID externe du livre ou ID du livre si vous identifiez des livres</li> </ul>
Equipe chargée du compte	Compte (Nom du compte ou ID externe du compte) et Utilisateur (ID utilisateur)
Interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prénom, Nom, Numéro de téléphone de bureau et E-mail OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'interlocuteurs via l'interface utilisateur.</p>
Livre de l'interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interlocuteur : ID et Interlocuteur : ID externe si vous identifiez des interlocuteurs</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom, ID externe du livre ou ID du livre si vous identifiez des livres</li> </ul>
Equipe de l'interlocuteur	Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur) et Utilisateur (ID utilisateur)
Catégorie de produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom de la catégorie</li> <li>OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> <li>OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom du produit</li> <li>OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> <li>OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Opportunité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom de l'opportunité et Compte (Nom du compte ou ID externe du compte)</li> <li>OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> <li>OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Rôle interlocuteur opportunité	Nom de l'opportunité et Nom complet de l'interlocuteur
Opportunité - CA produit	ID externe (généré par un autre système logiciel)  <b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité via l'interface utilisateur.
Campagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code source</li> <li>OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> <li>OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinataire de la campagne	Campagne (Nom de la campagne ou ID de campagne), Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur), Code source  <b>Remarque :</b> vous devez entrer le nom ou le nom externe de l'interlocuteur, mais pas les deux.



Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prénom, Nom, Société, Numéro de téléphone principal et E-mail OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création de leads via l'interface utilisateur.</p>
Demande d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de la DA OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titre OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Tâche	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Interlocuteur de la tâche	ID externe de tâche, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)
Utilisateur de la tâche	ID externe de tâche, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)
Rendez-vous	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Interlocuteur du rendez-vous	ID externe de rendez-vous, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)
Utilisateur du rendez-vous	ID externe de rendez-vous, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)
Remarque	Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)
Equipement	ID externe (généré par un autre système logiciel)
Objets personnalisés 01, 02, 03	<p>ID externe (généré par un autre système logiciel)</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Objets personnalisés 04 et supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>
Portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de compte et Produit OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Concessionnaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro d'identification du véhicule OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Interlocuteur du véhicule	Véhicule et interlocuteur
Compte financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte financier OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Compte financier - Participation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom des titulaires du compte financier OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plan financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du plan financier OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Propriétaire du compte financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du titulaire du compte financier OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Propriété du bien assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Type OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transaction financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de transaction OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produit financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du produit financier OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Couverture	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la garantie OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Déclaration	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de déclaration OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Police	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de police OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Souscripteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du souscripteur OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partie concernée	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la partie impliquée OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Domage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du dommage OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Partenaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du partenaire et Lieu OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programme de partenaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du programme de partenaire OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande de tarification spéciale  <b>REMARQUE :</b> Dans l'assistant d'import, ce type d'enregistrement apparaît sous le nom Demande de tarification spéciale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la demande OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Enregistrement d'affaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Liste de prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la liste de prix OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Allocation	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Détails utilisateur OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>
Profil de courtier	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nom du profil de courtier OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>
Accréditation	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nom OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>
Examen - Inscription	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ID OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>
Demande BDM	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nom de la demande OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>
Cours	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nom OU</li><li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li><li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li></ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Examen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément du plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inscription au cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Stock d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Code de relation OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Période de stock	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Date de début OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Compte du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Code de relation OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de l'objectif OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande de certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lot d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de lot OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément de transaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Échantillon OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transaction d'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Permis de l'interlocuteur au niveau local	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro du permis OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plan commercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du plan OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Rapport d'audit du stock	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Date de déclaration OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produit avec tarification spéciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de l'élément OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements de produit avec tarification spéciale via l'interface utilisateur.</p>
Opportunité du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunité OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Avis de non-responsabilité relatif aux échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code de relation OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande d'accréditation	<ul style="list-style-type: none"> <li>ID OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relations entre les éléments du plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plan de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Interlocuteur du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom complet de l'interlocuteur OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément détaillé de la liste de prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ligne détail OU</li> <li>ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ATTENTION :** Lors de la mise à jour des fichiers, il est recommandé de mettre en correspondance l'ID externe ou l'autre ensemble de champs pour déterminer les doublons. Si vous mettez les deux en correspondance, vous risquez de remplacer les champs utilisés pour la vérification des doublons et que vous ne souhaitez pas remplacer. Par exemple, si vous mettez en correspondance ID externe, Nom du titulaire du compte et Emplacement lors de la mise à jour des enregistrements de compte, et qu'un doublon est détecté sur la base de l'ID externe, les champs Nom du titulaire du compte et Emplacement remplacent les valeurs existantes dans la base de données. Si aucun doublon n'est détecté sur la base de l'ID externe, le système recherche les doublons en fonction des champs Nom du titulaire du compte et Emplacement et, s'il en trouve, remplace l'ID externe dans la base de données.

## Importation de comptes et ID externe - Récapitulatif

Lorsque vous importez des comptes, vous devez spécifier la façon dont vous voulez que l'application traite les enregistrements en double :

- Ne pas importer enreg. double.

Si des doublons sont détectés, l'enregistrement en double n'est pas importé.

- Remplacer les enregistrements existants

Si des doubles sont détectés, l'enregistrement existant est mis à jour. Si plusieurs enregistrements en double sont détectés, aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

Une fois le comportement sélectionné, vous avez la possibilité de mettre en correspondance les champs, notamment les deux ID externes suivants disponibles avec les importations de comptes :

- **ID unique externe.** Fait référence à l'ID externe de l'enregistrement actuel à importer. L'ID unique externe est directement impliqué dans la vérification des doublons, comme décrit dans cette rubrique.
- **ID externe du compte parent.** Fait référence à l'ID externe de l'enregistrement parent de l'enregistrement actuel.

Le comportement de tous ces ID externes est interdépendant.

### Scénarios des ID uniques externes

#### Scénario A – L'ID unique externe n'est pas mis en correspondance

La vérification des doublons est effectuée en fonction du nom du compte et de l'emplacement. En cas de détection d'un doublon, le comportement est déterminé par l'option de vérification des doublons sélectionnée.

#### Scénario B – L'ID unique externe est mis en correspondance

Le processus d'importation essaie d'abord de rechercher un enregistrement en double à l'aide de l'ID unique externe.

- Scénario B1 – ID externe unique en double trouvé

Les doublons sont recherchés au niveau du nom du compte et de l'emplacement en dehors de l'enregistrement actuellement mis en correspondance et, en cas de détection d'un doublon, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour (notamment le nom du compte et l'emplacement).

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

■ Scénario B2 – Plusieurs ID externes en double trouvés

Aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

■ Scénario B3 – Aucun ID externe en double trouvé

Le processus d'importation vérifie les doublons en fonction du nom du compte et de l'emplacement.

■ Scénario B3a – Aucun nom de compte et d'emplacement en double trouvé.  
L'enregistrement est inséré.

■ Scénario B3b – Nom et emplacement de compte unique en double trouvés  
Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour, *y compris l'ID unique externe*. Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour.

■ Scénario B3c – Plusieurs noms de compte et d'emplacements en double trouvés  
Aucun enregistrement n'est inséré ou mis à jour.

**Scénario C – L'ID unique externe n'est pas mis en correspondance**

Le nom de compte et l'emplacement sont utilisés pour effectuer la vérification des doublons.

■ Scénario C1 – Nom de compte et emplacement uniques en double trouvés.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Remplacer les enreg. existants, l'enregistrement est mis à jour.

Si l'option de vérification des doublons est définie sur Ne pas importer enreg. double, aucun enregistrement n'est mis à jour ou inséré.

■ Scénario C2 – Plusieurs noms de compte et emplacements en double trouvés.

Aucun enregistrement mis à jour ou inséré.

■ Scénario C3 – Aucun nom de compte et emplacement en double trouvé

L'enregistrement est inséré.

**Scénarios pour les ID externes du compte parent**

L'ID externe du compte parent n'est utilisé que pour définir l'enregistrement du compte parent associé. Il n'a aucun impact sur la vérification des enregistrements en double ou les mises à jour.

**Scénario A – L'ID externe du compte parent est mis en correspondance**

Le processus d'importation utilise l'ID externe du compte parent *uniquement* pour déterminer le compte parent.

■ Scénario A1 – Plusieurs enregistrements correspondent à l'ID externe du compte parent

Le compte parent n'est pas défini.

■ Scénario A2 – L'enregistrement unique correspond à l'ID externe du compte parent

Le compte parent est défini.

■ Scénario A3 – Aucun enregistrement ne correspond à l'ID externe du compte parent

Le compte parent n'est pas défini.

### Scénario B – L'ID externe du compte parent n'est pas mis en correspondance

Le processus d'importation utilise le nom de compte parent et l'emplacement du compte parent pour déterminer le compte parent.

- Scénario B1 – Plusieurs enregistrements correspondent au nom de compte parent et à l'emplacement parent.

Le compte parent n'est pas défini.

- Scénario B2 – Un seul enregistrement correspond au nom du compte parent et à l'emplacement parent

Le compte parent est défini.

- Scénario B3 – Aucun enregistrement ne correspond au nom du compte parent et à l'emplacement parent.

Le compte parent n'est pas défini.

## Liaison d'enregistrements durant l'importation

Lorsque vous importez des enregistrements, vous souhaitez peut-être les lier à des enregistrements existants dans la base de données. Par exemple, vous pouvez lier un enregistrement Interlocuteur (John Smith) à un enregistrement Compte (Smith Auto Repair).

Un enregistrement doit toujours exister dans la base de données avant toute liaison à un autre enregistrement durant l'importation. Par conséquent, lorsque vous devez importer plusieurs types d'enregistrements, il est préférable de les importer dans leur ordre d'affichage dans la page Outils d'import et d'export. Par exemple, importez les enregistrements Compte avant d'importer les enregistrements Interlocuteur.

Vous pouvez lier des enregistrements durant l'importation de l'une des deux manières suivantes :

- en indiquant le nom de l'enregistrement lié ou ;
- en indiquant son code ID externe.

Dans les deux cas, vous devez vérifier que votre fichier CSV inclut une colonne contenant les données.

## Utilisation du nom pour lier des enregistrements

Pour lier des enregistrements en indiquant le nom, incluez une colonne dans votre fichier d'importation correspondant au nom de l'enregistrement lié. Par exemple, pour importer des enregistrements Interlocuteur qui sont liés à des comptes :

- ajoutez une colonne Nom du compte à votre fichier d'importation
- indiquez le nom du compte approprié pour chaque enregistrement Interlocuteur
- utilisez l'Assistant d'importation pour mettre en correspondance la colonne Nom du compte avec le champ Compte de l'enregistrement Interlocuteur.

**REMARQUE :** Si un enregistrement Interlocuteur est importé avec un compte associé qui n'existe pas encore dans la base de données, vous pouvez le créer durant l'importation. L'enregistrement Compte créé par le système utilise l'adresse de l'interlocuteur pour les adresses de facturation et d'expédition du compte. Pour activer cette fonction, sélectionnez l'option Créer un enreg. associé dans l'étape 1 de l'Assistant d'importation.

## Utilisation de l'ID externe pour lier des enregistrements

Vous pouvez importer un code d'identification unique dans le champ ID externe pour chaque enregistrement contenu dans l'application. Vous pouvez ensuite utiliser le champ ID externe pour créer des liaisons entre des enregistrements dans les importations suivantes.

Par exemple, un fichier CSV exporté d'enregistrements Interlocuteur identifie un compte associé pour chaque interlocuteur. Chaque compte est représenté par un code numérique, au lieu d'un nom, dans une colonne intitulée Code du compte. Lorsque vous importez ces enregistrements, commencez d'abord par les enregistrements Compte, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe de l'application. Importez ensuite les enregistrements Interlocuteur, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe du compte de l'enregistrement Interlocuteur Oracle CRM On Demand pour créer une liaison entre les enregistrements Interlocuteur et Compte.

## Instructions relatives à la vérification des données

Vérifiez les données du fichier CSV avant de l'importer dans Oracle CRM On Demand :

- 1 Vérifiez les instructions relatives aux types de champ des données. Reportez-vous à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438).
- 2 Vérifiez les informations spécifiques qui s'appliquent à chaque type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

La liste déroulante de la page Outils d'import et d'export indique la procédure recommandée pour importer des enregistrements. Les types d'enregistrement répertoriés varient en fonction des solutions spécifiques au secteur d'activités que vous avez mises en oeuvre ; toutefois, vous devez importer les types d'enregistrement dans l'ordre de la liste.

**REMARQUE :** Les instructions de vérification des données utilisent des exemples relatifs à l'installation d'Oracle CRM On Demand aux Etats-Unis et au Canada. En cas d'installation dans d'autres pays, les listes de valeurs valides par défaut peuvent différer des informations affichées dans cette rubrique. Par exemple, la liste des valeurs des états, provinces et départements sera probablement différente pour les installations ayant lieu hors des Etats-Unis et du Canada. De plus, les valeurs valides peuvent varier selon les langues prises en charge.

Oracle CRM On Demand détermine l'ordre des champs du fichier CSV d'importation, lequel peut changer à tout moment. En conséquence, ne vous appuyez pas sur les champs du fichier CSV d'importation pour respecter un ordre spécifique. L'attribution d'un nouveau nom aux valeurs iTAG ou de nom de champ n'a aucune répercussion sur l'ordre des champs du fichier d'importation. Si vous souhaitez un contrôle plus important sur l'ordre des champs, envisagez d'utiliser les services Web Oracle.

## Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données

Assurez-vous que les données que vous voulez importer respectent les conditions de leur type de champ. Les types de champ décrits dans cette rubrique sont :

- Texte
- Liste de sélection

- Nombre
- Entier
- Devise
- Pourcentage
- Case à cocher
- E-mail
- Téléphone
- Date/Heure
- Date

### Texte

Dans Oracle CRM On Demand, la longueur des champs textuels est limitée. Les caractères en excès ne sont pas importés. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

**CONSEIL :** Comparez la longueur des données que vous voulez importer à la longueur autorisée. (Ouvrez le fichier dans une application de tableur et utilisez la fonction du tableur qui permet de déterminer la valeur la plus longue dans une colonne). Lorsque les données dépassent la limite autorisée, il convient de les importer dans un champ personnalisé, de les scinder dans deux champs distincts ou de rétrécir certaines chaînes de données de sorte qu'elles tiennent dans la longueur autorisée.

### Liste de sélection

Les champs d'une liste de sélection vous permettent de sélectionner la valeur du champ parmi une liste de valeurs. Lors du processus d'importation, vous pouvez indiquer si vous souhaitez ajouter à l'application de nouvelles valeurs de liste de sélection à partir de votre fichier CSV ou ne pas en ajouter.

**REMARQUE :** Si les langues définies pour l'utilisateur et pour la société sont identiques, l'option des valeurs de liste de sélection est toujours visible. Si les langues définies pour l'utilisateur et pour la société diffèrent, cette option n'est pas proposée. Ainsi, si le français a été défini comme langue de la société, l'utilisateur pour qui le français a également été défini voit cette option. Ce n'est en revanche pas le cas d'un utilisateur pour qui l'anglais a été défini, alors qu'il appartient à la même société.

Si vous décidez de ne pas en ajouter, seules les valeurs de liste de sélection qui correspondent parfaitement à celles présentes dans l'application sont importées. (Les valeurs sont sensibles à la casse.) L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

L'administrateur de la société est en mesure de modifier les valeurs de liste de sélection pour les champs, à l'exception de certains champs (pour connaître ces exceptions, consultez les instructions relatives au type d'enregistrement que vous voulez importer).

**REMARQUE :** Si vous avez sélectionné l'option d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les rapports pendant les premières 24 heures. Pendant ce laps de temps, vous ne pourrez donc pas les utiliser en tant que filtres.

### **Pour comparer les données de votre fichier aux valeurs valides de l'application**

- 1 Ouvrez votre fichier dans une application de tableur.

**CONSEIL :** Si vous ouvrez le fichier dans Microsoft Excel, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de filtrage automatique pour voir quelles valeurs apparaissent dans des colonnes spécifiques de votre fichier.

- 2 Comparez les valeurs de votre fichier aux valeurs valides de Oracle CRM On Demand en effectuant l'une des opérations suivantes :
  - Si vous êtes administrateur, cliquez sur le lien général Admin dans l'application et accédez à la page Configuration des champs contenant le champ dont vous voulez comparer les valeurs.
  - Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet approprié et sélectionnez un enregistrement. Dans la page Modification, cliquez sur la liste déroulante du champ que vous voulez vérifier et comparez ces valeurs avec vos données.

**CONSEIL :** Si vous décidez de limiter les données d'importation *uniquement* aux valeurs qui correspondent à celles existantes, assurez-vous que chaque valeur importée correspond effectivement à une valeur existante. La casse est prise en compte lors de la détermination d'une correspondance. Vous pouvez soit modifier les données dans le fichier d'importation pour les faire correspondre aux valeurs valides, soit ajouter des valeurs de liste de sélection à l'application (reportez-vous à la rubrique [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99)).

### **Nombre**

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre compris entre -2 147 483 647 et 2 147 483 647. Les virgules présentes dans vos données d'importation sont ignorées ainsi que les chiffres après la virgule (les nombres ne sont *pas* arrondis). Par exemple, toutes les valeurs valides suivantes seront traitées comme 1 234 dans l'application :

1234  
1 234  
1234,9

Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur n'est pas comprise dans l'intervalle autorisé, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs numériques sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 1,234).

### **Entier**

Nombre entier compris entre - 2147483648 et 2147483647.

### **Devise**

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre valide inférieur à 15 chiffres. Les virgules sont ignorées lors de l'importation. Les chiffres après la virgule sont arrondis au centième près. Les données d'importation peuvent être précédées d'un \$ ou de n'importe quel autre symbole monétaire. Les nombres négatifs sont valides.



Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur contient trop de chiffres, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de devise sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : \$1,000,000.00).

### Pourcentage

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre valide inférieur à 15 chiffres. Les virgules sont ignorées lors de l'importation. Les chiffres après la virgule sont arrondis au centième près. Les nombres négatifs sont valides. Les données d'importation peuvent être précédées ou suivies du signe %, et il peut y avoir un ou plusieurs espaces entre le nombre et le signe %. Par exemple, toutes les valeurs valides suivantes seront traitées comme 1 234,36 % dans l'application :

1234,36  
1 234,36  
1234,35678  
1234,36%  
1 234,36 %

Au cours de l'importation, si une valeur avec des caractères inattendus est trouvée ou que la valeur n'est pas comprise dans l'intervalle autorisé, les données de ce champ ne sont *pas* importées. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de pourcentage sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 1 234,36 % (avec la virgule et suivi du signe %)).

### Case à cocher

Une case à cocher ne présente que deux paramètres : cochée ou décochée. Le tableau suivant donne les valeurs que vous pouvez utiliser lorsque vous importez des données. Ces valeurs ne respectent pas la casse, l'application reconnaît "vrai," "v," etc.

La case est cochée	La case est vide (désélectionnée)
1	0
O	N
Oui	Non
V	F
Vrai	Faux
Coché	Non coché

Toutes les autres valeurs des données d'importation renvoient un paramètre "décoché" pour le champ de case à cocher dans l'application. L'e-mail des résultats de l'importation ne vous avertit *pas* lorsqu'une telle situation se produit.

Vous devez utiliser les équivalents traduits des valeurs des tables si vous effectuez l'importation dans une langue différente. Toutefois, l'application acceptera les valeurs des deux premières lignes de la table quel que soit le paramètre de langue : O, N, 1, 0.

**CONSEIL :** Vérifiez les valeurs qui sont susceptibles de renvoyer un paramètre "coché", mais ne sont pas reconnues comme telles à l'importation. Convertissez ces valeurs en O avant l'importation.

Au cours du processus d'importation, si un champ de case à cocher pour le type d'enregistrement en cours d'importation n'est pas mis en correspondance avec un champ du fichier d'importation, la valeur "décoché" lui est affectée pour chaque enregistrement importé.

### E-mail

Si les données d'importation ne correspondent pas à un format donné, les données du champ ne sont pas importées. Les critères suivants sont considérés comme non valides :

- Données d'un e-mail commençant ou se terminant par une arobase (@) ou un point (.). Les deux symboles doivent être précédés et suivis de caractères alphanumériques. Par exemple, les valeurs suivantes ne sont pas valides :
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Chaîne vide
- Chaîne trop longue
- Pas de caractères avant l'arobase (@). Par exemple : @riqhtequip.com
- Pas d'arobase (@). Par exemple : isampleriqhtequip.com
- Pas de point (.). Par exemple : isample@riqhtequipcom
- Pas de domaine. Par exemple : isample@
- Pas de suffixe de domaine tel que com. Par exemple : isample@riqhtequip
- Plusieurs arobases (@). Par exemple : isample@@riqhtequip.com
- Points consécutifs (.). Par exemple : isample@riqhtequip..com
- Espaces dans la chaîne. Par exemple : isa mple@riqhtequip
- Caractères autres que les suivants dans la partie locale d'une adresse électronique :
  - Majuscules et minuscules (casse non prise en compte)
  - Chiffres de 0 à 9
  - Caractères ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Caractères spéciaux figurant dans le nom de domaine d'une adresse électronique. Il s'agit des caractères suivants : ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsque les données du champ ne sont pas importées en raison d'une mise en forme incorrecte.

## Téléphone

Les mêmes règles de format qui s'appliquent à la saisie des données de numéro de téléphone s'appliquent aussi à l'importation des données de numéro de téléphone. Les données dont le format de numéro de téléphone est reconnu sont converties en un format cohérent dans l'application.

Les règles de longueur de champ qui s'appliquent aux champs textuels s'appliquent également aux champs de numéro de téléphone. En particulier, si les données d'importation dépassent la longueur du champ de l'application, les caractères en excès ne sont *pas* importés. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

## Date/Heure

Les données d'importation peuvent contenir plusieurs représentations de la date et de l'heure. Dans le cadre du processus d'importation, vous devez sélectionner le format utilisé dans votre fichier CSV.

Quel que soit leur format d'importation, les champs Date/Heure sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 01/19/1964 12:15 PM). Le format d'affichage des données est déterminé par le paramètre Local de l'utilisateur, qui figure dans la page Infos personnelles - Détails.

Les valeurs de date/heure reflètent normalement le fuseau horaire de la personne qui effectue l'importation, tel qu'il est défini dans sa page Infos personnelles dans l'application. Cependant, une fois les valeurs de date/heure importées, elles seront ajustées sur le fuseau horaire des utilisateurs qui afficheront les données, s'ils sont situés dans une zone de fuseau horaire différente.

**CONSEIL :** Assurez-vous que le fuseau horaire de la personne qui effectue l'importation correspond au fuseau horaire de date/heure présent dans le fichier de données d'importation. Par exemple, si la date et l'heure spécifiées dans les données d'importation sont définies selon l'heure normale du Pacifique, et qu'un utilisateur situé dans une zone du fuseau horaire de la côte Est américaine importe les données, il y aura un décalage de trois heures. Pour l'utilisateur, la solution consiste à définir, de manière provisoire, le fuseau horaire sur l'heure normale du Pacifique lorsqu'il importe les données. L'heure sera ainsi importée correctement. Veuillez donc à vérifier ce paramètre avant de procéder à l'importation. Sachez que généralement la date et l'heure des fichiers de données CSV sont au format Temps moyen de Greenwich (GMT). Veuillez donc à vérifier ce paramètre avant de procéder à l'importation.

### ■ A propos des dates du champ Date/Heure

Lorsque vous avez recours à l'assistant d'importation, vous devez indiquer si les dates des données d'importation commencent par le mois (MM) ou le jour (JJ). Si vous spécifiez qu'elles commencent par le mois, les formats suivants sont pris en charge :

MM/JJ/AA  
MM/JJ/AAAA  
MM/JJ (la valeur par défaut de l'année est l'année en cours)

Si vous indiquez qu'elles commencent par le jour, les formats suivants sont pris en charge :

JJ/MM/AA  
JJ/MM/AAAA  
JJ/MM (la valeur par défaut de l'année est l'année en cours)

Vous pouvez également spécifier un format de données d'importation du type : AAAA-MM-JJ.

Pour tous ces formats, les valeurs MM et JJ peuvent contenir un zéro au début lorsque le jour ou le mois est compris entre 1 et 9 inclus, mais le 0 n'est pas requis.

**REMARQUE :** Les dates au format JJ-MOI-AA ou JJ-MOI-AAAA ne sont *pas* prises en charge à l'heure actuelle.

■ A propos des heures du champ Date/Heure

Une heure peut être spécifiée dans les données d'importation. Pour spécifier une heure avec une date, tapez un espace entre la date et l'heure. Si aucune heure n'est spécifiée avec la date, l'heure définie est 00:00:00 (minuit). Les formats horaires suivants sont pris en charge :

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(où HH24 représente une heure au format 24 heures et AM représente soit AM, soit PM si HH est une valeur d'heure au format 12 heures)

Les valeurs MI ou SS peuvent être omises, auquel cas elles ont pour valeur 00 pendant l'importation. Les valeurs HH, MI et SS peuvent contenir un zéro au début lorsque la valeur n'a qu'un seul chiffre, mais le 0 n'est pas requis.

**REMARQUE :** Quelle que soit l'option date/heure que vous sélectionnez pendant l'importation, le processus d'importation accepte les heures sur une horloge de 24 heures. Par exemple, si vous sélectionnez le format canadien par défaut (hh:mm:ss AM/PM) et que votre fichier affiche 15:00:00, les données sont importées au format 3:00:00 PM.

## Date

Dans l'application, les champs de date autorisent l'entrée et l'affichage de la date uniquement ; ils ne vous permettent pas de spécifier l'heure. Lorsque vous importez des données dans l'un de ces champs, les formats de données d'importation valides sont les mêmes que pour les champs Date/Heure. Cependant, l'heure ne doit *pas* être spécifiée dans les données d'importation. Si une heure est spécifiée, elle est ignorée lors de l'importation.

Quel que soit leur format d'importation, les champs de date sont représentés dans un format commun au sein de l'application (par exemple : 12/18/2003).

## A propos des champs obligatoires

Si un champ a été défini comme requis (par défaut ou par l'administrateur), tout l'enregistrement est rejeté si vous ne faites pas correspondre les champs requis à des colonnes de votre fichier CSV. L'e-mail des résultats de l'importation vous avertit lorsqu'une telle situation se produit.

**CONSEIL :** Passez en revue les champs pour le type d'enregistrement que vous souhaitez importer afin de déterminer lesquels sont requis. Assurez-vous que les données d'importation contiennent une valeur valide pour tous ces champs.

## A propos des champs en lecture seule

Lors d'une importation, les champs en lecture seule se comportent de la manière suivante :

- si un champ en lecture seule a une liste de sélection, vous devez faire correspondre les valeurs de cette dernière pour les importer ;
- si vous avez un accès en lecture seule à un champ, vous n'êtes pas en mesure d'importer des données dedans.

## Préparation de l'importation de données

Avant de commencer à importer des données dans Oracle CRM On Demand, vous devez préalablement déterminer la méthode d'importation que vous souhaitez utiliser. Pour plus d'informations sur la sélection de la méthode d'importation appropriée, voir [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399). Par exemple, l'utilitaire Oracle Data Loader On Demand prend seulement en charge des types d'enregistrement spécifiques. Pour plus d'informations, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide. Il est également recommandé de lire la rubrique suivante avant de procéder à une importation : Avant d'importer des données.

Vous pouvez être amené à modifier les données de votre fichier CSV ou à personnaliser Oracle CRM On Demand pour vérifier que toutes les données de votre fichier ont été importées. Pour déterminer si cette démarche est nécessaire, effectuez les opérations suivantes avant de procéder à l'importation :

- Déterminez les types d'enregistrements que vous souhaitez importer.

Vous pouvez avoir besoin d'importer différents types d'enregistrements, par exemple des leads, comptes, interlocuteurs et notes. Vous devez importer un seul type d'enregistrement à la fois, et suivre l'ordre d'importation recommandé.

Par exemple, si vous disposez d'un fichier contenant la liste de vos contacts et d'un autre fichier contenant vos comptes, vous pouvez importer d'abord les comptes puis les contacts pour maintenir les relations créées entre ces types d'enregistrements.

L'ordre est illustré dans l'interface utilisateur proprement dite (pages Outils d'import et d'export).

- Vérifiez que les données de votre fichier :

- Sont cohérentes en termes de capitalisation, d'abréviation et d'orthographe

Les valeurs de texte sont importées telles qu'elles apparaissent dans votre fichier CSV. Par conséquent, les différences de capitalisation peuvent entraîner la création de nouveaux enregistrements non souhaités. Par exemple, toutes les valeurs suivantes associées aux noms de compte peuvent entraîner la création de nouveaux enregistrements : ABC, abc, A.B.C.

En outre, étant donné que deux enregistrements Compte sont considérés comme identiques si le nom et l'emplacement du compte sont identiques, les adresses doivent être orthographiées, capitalisées et abrégées de la même façon pour éviter la création d'enregistrements supplémentaires. Par exemple, tous les enregistrements suivants **ne sont pas** considérés comme identiques :

ABC, 111 10ème Avenue

ABC, 111 10ème Ave.

ABC, 111 10ème Ave

ABC, 111 dixième avenue

- Ne dépassent pas la longueur maximale autorisée
- Respectent les exigences de mise en forme pour ce champ

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Instructions de vérification des données](#) (voir "[Instructions relatives à la vérification des données](#)" page 438).

- Déterminez les champs requis pour le type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

Vous devez mettre en correspondance les données de votre fichier CSV avec tous les champs requis. Sinon, l'enregistrement est refusé. Pour déterminer les champs requis, ouvrez la page de modification

pour le type d'enregistrement que vous souhaitez importer. Les champs requis apparaissent en texte rouge.

- Ajoutez des champs à l'application si vous souhaitez importer des données qui ne sont pas mises en correspondance avec les champs par défaut de l'application.

Lors du processus d'importation, vous devez mettre en correspondance chaque champ de votre fichier avec un champ existant de l'application pour capturer les données. Si votre rôle inclut le privilège Personnaliser l'application, vous pouvez créer des champs personnalisés dans Oracle CRM On Demand pour les mettre en correspondance. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).

- Définissez les valeurs de la liste de sélection, si nécessaire.

Durant le processus d'importation, vous pouvez indiquer la manière dont vous souhaitez que l'application gère les valeurs de la liste de sélection de votre fichier CSV qui ne correspondent pas à celles de l'application :

- Ajoutez-les à l'application en tant que nouvelles valeurs

**REMARQUE :** Pour consulter les modifications apportées aux valeurs de la liste de sélection, vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter.

- Ne les ajoutez pas (capturez uniquement les valeurs qui correspondent et ne définissez pas les autres)

Si vous souhaitez utiliser les valeurs de liste de sélection qui existent dans l'application et importer uniquement les données qui leur correspondent, vérifiez que les valeurs de la liste de sélection correspondent exactement, y compris leur orthographe et capitalisation (les valeurs respectent la casse).

Certaines valeurs de la liste de sélection ne peuvent pas être modifiées, et quelques-unes ne respectent pas cette règle. Reportez-vous à la rubrique [Instructions de vérification des données](#) (voir "[Instructions relatives à la vérification des données](#)" page 438) et consultez les instructions relatives au type d'enregistrement que vous souhaitez importer.

- Sélectionnez le format d'heure correct.

Si vous sélectionnez le format d'heure HH:MM:SS AM, pour obtenir de meilleurs résultats, indiquez si vos données sont AM ou PM dans votre fichier CSV. Si vous sélectionnez des formats d'heure AM/PM, mais que les données ne contiennent pas AM ou PM, les champs sont traités comme suit :

- Si le champ HH est supérieur ou égal à 8 et inférieur ou égal à 12, ces champs sont considérés comme AM (matin).
- Si le champ HH est inférieur à 8 et supérieur à 12, ces champs sont considérés comme PM (après-midi). Par exemple, 7:00:00 est traité en tant que 7:00 PM (19h), tandis que 9:00:00 est traité en tant que 9:00 AM.

### Rubriques connexes

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

- [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 99)
- [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 399)

Pour plus d'informations sur la préparation de l'importation de données, voir 565278.1 (ID article) sur My Oracle Support.

## Champs de livre de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes de livre dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour plus d'informations sur les affectations de livre basées sur le temps, voir [A propos des affectations de livre basées sur le temps](#) (voir "[A propos des affectations de livres basées sur le temps](#)" page 265).

Nom des champs de compte de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Livre	Chaîne	150	Aucune
ID livre	Chaîne	15	Aucune
ID externe du livre	Chaîne	30	Aucune
Compte : ID	Chaîne	15	Identifiant du compte.
Compte	Chaîne	100	Aucune
Emplacement du compte	Chaîne	50	Aucune
ID externe du compte	Chaîne	30	Aucune
Date de début	Date	Aucune	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit avoir lieu.
Date de fin	Date	Aucune	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit prendre fin.

Nom des champs de compte de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Indicateur principal futur	Chaîne	1	Si l'indicateur principal futur a la valeur O, le livre de l'enregistrement actuel devient le livre principal de l'objet de données au moment où il est activé. Ceci est basé sur le champ Date de début. Les valeurs de ce champ sont : O et N.

## Champs de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation de comptes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Nom du compte	Texte	100	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, vous devez donc vous assurer que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Concurrent, Client, Partenaire et Prospect
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucune
Adresse de	Liste de	100	La valeur de ce champ est disponible uniquement si des adresses partagées sont



Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
facturation	sélection		définies pour votre société. Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacune	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Adresse de facturation 1	Texte	200	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Ville de facturation	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays de facturation	Liste de sélection	30	<p>Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre</p>

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			société.
Province de facturation	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US de facturation	Liste de sélection	2	<p>Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal de facturation	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Adresse de facturation - ID externe	Texte	30	Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Fréquence des visites	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires sont ajoutés aux remarques liées (dans la limite de 16 350 caractères par remarque).
ID unique externe	Texte	30	Aucune
Nom furigana	Texte	100	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Identification hôpital	Texte		Identifiant Health Industry Number. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	<p>L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.</p> <p>L'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société peut également créer un champ Compte personnalisé contenant les valeurs valides attendues dans vos données d'importation. pour que vous puissiez y importer vos données plutôt que dans le champ initialement prévu.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.</p>
Type d'influence	Texte	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Date de la dernière visite	Date/Heure UTC	7	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Lieu	Texte	50	<p>En règle générale, ce champ permet de déterminer s'il existe des enregistrements en double. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> (page 421).</p> <p>Par exemple, pour établir une distinction entre le siège social et une succursale du compte XYZ, l'application vérifie le nom du compte et sa localisation afin de déterminer si l'enregistrement est un doublon.</p>
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucune
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucune
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Texte	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier ce texte.
Part de marché	Nombre	22	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nombre d'employés	Entier	Non applicable	Aucune
Nb. de médecins	Nombre	Non applicable	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propriétaire	E-mail	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur</p>

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
Compte parent	Texte	100	Il doit s'agir d'un nom de compte valide.
ID externe du compte parent.	Texte	30	Aucune
Emplacement du compte parent	Texte	50	Aucune
Partenaire	Case à cocher	Non applicable	Indication que le compte est un partenaire.
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Faible, Moyenne et Elevé
Société ouverte au capital	Case à cocher	Non applicable	S'il s'agit d'une entreprise publique (par opposition à une société privée), ce champ doit être assorti d'une coche.
Réaffecter le compte	Case à cocher	Non applicable	Indication de la nécessité de réaffecter le compte. Lors de l'importation, des règles d'affectation automatique sont mises en œuvre pour cet enregistrement de compte, à condition que cette fonctionnalité ait été configurée par l'administrateur de votre société ou par le gestionnaire.
Référence	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être assorti d'une coche si ce compte a accepté de servir de référence auprès de vos prospects.
Référence depuis	Date	Non applicable	Aucune
Région	Liste de sélection	25	Valeurs valides par défaut : Est, Ouest et Central(e)
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			liste de sélection.
Adresse d'expédition	Liste de sélection	100	<p>Ce champ est uniquement disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p> <p>Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.</p>
Adresse d'expédition 1	Texte	200	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 2, 3	Texte	100 chacune	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Ville d'expédition	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays d'expédition	Liste de sélection	30	<p>Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre</p>

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			société.
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province d'expédition	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	<p>Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal d'expédition	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
ID externe de	Texte	30	Si les adresses partagées sont activées pour

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
l'adresse de livraison			votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Campagne source	Liste de sélection	30	Campagne qui a généré le compte.
Statut	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Territoire	Texte	255	Aucune
Site Web	Texte	100	La mise en forme des données importées (exception faite de la longueur) pour ce champ n'est pas vérifiée.
CA cumulé	Nombre	22	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Champs d'équipe du compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'équipes chargées de comptes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipe de compte par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Accès au compte	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Complet, Lecture seule, Modifier, Titulaire.  Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.



Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Nom du compte	Texte	100	Aucun
Accès interlocuteur	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès.  Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Opportunités - Accès	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès.  Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Rôle de l'équipe	Texte	20	Valeurs valides par défaut : Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire, Autre
ID utilisateur	Texte	50	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

## Champs d'accréditation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'accréditation dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Accréditation - Frais	Devise	22	Aucun.
Accréditation - ID	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour l'accréditation.
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.

Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Société	Texte	50	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur d'accréditation est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	250	Aucun.
E-mail	Texte	40	Adresse e-mail secondaire de l'interlocuteur d'accréditation.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur d'accréditation uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur d'accréditation uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour l'accréditation.
Objectif	Liste de sélection	50	Aucun.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	50	Numéro de téléphone de l'interlocuteur d'accréditation.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Validité (Mois)	Nombre	22	Aucun.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations

supplémentaires sur l'accréditation.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs d'accréditation

## Champs de demandes d'accréditation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de données d'accréditation de cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Demande d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Accréditation - Date	Date	7	Aucune.
Nom de l'accréditation	Liste de sélection	15	Aucune.
Accréditation - Numéro	Texte	50	Les numéros d'accréditation sont généralement uniques.
Accréditation - Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'expiration	Date	7	Aucune.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Nom du partenaire	Liste de sélection	15	Aucune.

Plan	Liste de sélection	15	Aucune.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.
Date de la demande	Date	7	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'adresse : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de vos enregistrements avant l'importation d'adresses dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'adresse par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom d'adresse	Texte	100	Ce champ est obligatoire et doit être unique.
Pays	Texte	30	Aucune
Adresse 1	Texte	200	Aucune
Adresse 2	Texte	100	Aucune
Adresse 3	Texte	100	Aucune
Département	Texte	30	Aucune
Ville	Texte	50	Aucune
Province	Texte	50	Aucune

Nom du champ d'adresse par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code postal	Texte	30	Aucune
Description	Texte	100	Aucune
Commentaires	Texte	1999	Aucune

## Champs d'allocation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'allocations dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Allocation par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type d'allocation	Texte	30	Aucun
Qté d'allocation	Nombre	22	Quantité du produit allouée au commercial par l'administrateur.
Date de fin	Date/Heure	7	Dernière date à laquelle le produit peut être déboursé.
Qté max.	Nombre	22	Quantité du produit pouvant être distribuée à un moment donné par le commercial à un client.
Tri par	Nombre	22	Ordre dans lequel l'utilisateur peut consulter les produits dans la liste.
Echantillon	Texte	15	Nom du produit associé à l'allocation.
Date de début	Date/Heure	7	Date de début de la distribution.
Indicateur Arrêt de l'échantillonnage	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, il signale que le produit ne peut plus être déboursé.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de demande : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'enregistrements de demande dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Adresse 1	Varchar	200	Numéro et rue de l'adresse de la société à partir de laquelle la demande est effectuée.
Adresse 2	Varchar	100	Aucun
Adresse 3	Varchar	100	Aucun
Ville	Varchar	50	Aucun
Pays	Varchar	30	Aucun
Boîte postale/Code de tri	Varchar	200	Aucun
Province	Varchar	50	Aucun
Etat US	Varchar	10	Aucun
Code postal	Varchar	30	Aucun
Chiffre d'affaires annuel	Nombre	22	Chiffre d'affaires annuel total de la société.
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation actuel de la demande.
Date d'approbation	Date	7	Date et heure d'approbation de la demande.
Campagne	Varchar	15	Nom de la campagne qui a incité le partenaire à faire un dossier de demande.
Tél. portable	Varchar	40	Numéro de téléphone portable du demandeur.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Approbateur actuel	Varchar	15	Nom de l'approbateur actuel.
Adresse e-mail	Varchar	100	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Partenariats existants	Varchar		Liste des partenariats existants.
Avantages du partenariat escomptés	Varchar	500	Liste des avantages escomptés procurés par ce partenariat.
Prénom	Varchar	50	Prénom du demandeur.
Secteur d'activité	Varchar	50	Secteur d'activité dans lequel la société est en concurrence.
Fonction	Varchar	75	Fonction du demandeur.
Nom	Varchar	50	Nom du demandeur.
Emplacement	Varchar	50	Site de la société.
N° de fax principal	Varchar	40	Numéro de fax principal de la société.
N° de tél. principal	Varchar	40	Numéro de téléphone principal utilisé pour joindre la société.
Nom	Varchar	50	Nom de la société.
Nombre d'employés	Nombre	22	Nombre total d'employés de la société.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Partenaire	Varchar	15	Partenaire qui est associé à cette demande.
Programme de partenaire	Varchar	15	Nom du programme de partenaire associé à la demande.
Type de partenaire	Varchar	30	Type de partenaire pour lequel la demande est soumise.
Niveau du programme	Varchar	30	Niveau du programme de partenaire associé à la demande.
Motif du rejet	Varchar	30	Motif pour lequel la demande a été rejetée.
Source	Varchar	30	Provenance de cette demande, par exemple, site Web, courrier direct, e-mail, etc.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de soumission	Date	7	Date et heure de soumission de la demande.
Site Web	Varchar	100	Adresse URL de la société.
Fax (bureau)	Varchar	40	Numéro de fax professionnel du demandeur.
Tél. (bureau)	Varchar	40	Numéro de téléphone professionnel de l'auteur de la soumission.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'interlocuteur du rendez-vous : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un interlocuteur et un rendez-vous dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Interlocuteur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez-vous	Texte	30	Aucun



**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs d'utilisateur du rendez-vous : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un utilisateur et un rendez-vous dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID utilisateur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez-vous	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs Rendez-vous, Tâche et Appel : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rendez-vous et de tâches dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Sélectionnez le format d'heure correct. Si vous sélectionnez le format d'heure HH:MM:SS AM, pour obtenir de meilleurs résultats, indiquez si vos données sont AM ou PM dans votre fichier CSV. Si vous sélectionnez des formats d'heure AM/PM, mais que les données ne contiennent pas AM ou PM, les champs sont traités comme suit : si le champ HH est supérieur ou égal à 8 et inférieur ou égal à 12, ces champs sont considérés comme AM (matin). Si le champ HH est inférieur à 8 et supérieur à 12, ces champs sont considérés comme PM (après-midi). Par exemple, 7:00:00 est traité en tant que 7:00 PM (19h), tandis que 9:00:00 est traité en tant que 9:00 AM.

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Activité	Texte	100	Aucun
Devise de l'activité	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Campagne	Texte	50	Aucun
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Echéance	Date	7	Pour les tâches, champ requis par défaut.
Heure de fin	Date/Heure	7	Pour les rendez-vous, champ requis par défaut.
ID unique externe	Texte	30	Aucun

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Demande de budget	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Lecture seule.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead	Texte	255	Aucun
ID externe du lead	Texte	30	Aucun
Emplacement	Texte	100	Pour les rendez-vous uniquement.
Réunion professionnelle	Liste de sélection	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opportunité	Texte	100	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Pour les tâches, champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : 1-Elevée, 2-Moyenne, 3-Basse
Privé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Demande d'assistance	Texte	64	Aucun
ID externe de la demande	Texte	30	Aucun

Nom de champ Rendez-vous, Tâche et appel Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
d'assistance			
Heure de début	Date/Heure	7	Pour les rendez-vous, champ requis par défaut.
Statut	Liste de sélection	30	Pour les tâches, les valeurs valides par défaut sont : Terminé, Reporté, En cours, Attente d'une autre personne, Non démarré
Objet	Texte	100	Pour les tâches et les rendez-vous, champ requis par défaut.
Devise pour la tâche	Texte	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Type	Liste de sélection	30	Pour les tâches et les rendez-vous, les valeurs valides par défaut sont : Appeler, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Réunion, Autre, Personnel, Présentation, A faire

### Rubriques connexes

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

- Champs d'activité
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'équipement : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'actifs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
----------------------------------------	-----------------	-------------------	--------------

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise de l'équipement	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Contrat	Texte	30	Aucun
Contact client	Texte	255	Aucun
Description	Texte	250	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Date d'installation	Date	7	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Date de notification	Date	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Etat de l'équipement	Texte	30	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom de produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Date d'achat	Date	7	Aucun
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Expédition - Date	Date	7	Aucun
Garantie	Texte	30	Aucun

**Rubriques connexes**

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

- Suivi des équipements
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'utilisateurs de livre dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour plus d'informations sur l'utilisation des livres dans Oracle CRM On Demand, voir [Gestion des livres](#) (page 244).

Nom des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Profil d'accès	Chaîne	100	Aucune
Rôle d'utilisateur de livre	Chaîne	30	Aucune
Utilisateurs	Chaîne	50	Ce champ est la valeur de l'alias de l'utilisateur.
Nom du livre	Chaîne	150	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.
ID livre	Chaîne	15	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas

Nom des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p>dans les deux.</p> <p>Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID de livre est alors obligatoire.</p>
Identifiant de l'utilisateur	Chaîne	15	<p>Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID utilisateur est obligatoire.</p> <p>Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer des valeurs dans au moins l'un des champs suivants : ID de connexion utilisateur, ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur.</p>
ID externe d'utilisateur	Chaîne	30	<p>Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer des valeurs dans au moins l'un des champs suivants : ID de connexion utilisateur, ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur.</p>
ID de connexion utilisateur	Chaîne	50	<p>Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer des valeurs dans au moins l'un des champs suivants : ID de connexion utilisateur, ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur.</p>

## Champs de livre : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de livres dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour plus d'informations sur l'utilisation des livres dans Oracle CRM On Demand, voir [Gestion des livres](#) (page 244).

Nom des champs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID livre	Chaîne	15	Aucune
Livre parent	Chaîne	150	Aucune
Type de livre	Chaîne	30	Aucune
Peut contenir des données	Chaîne	1	Aucune
Nom du livre	Chaîne	150	Aucune
Description	Chaîne	255	Aucune
Partenaire	Chaîne	100	Si vous souhaitez importer le champ Partenaire, il est recommandé d'importer également le champ Emplacement.
ID unique externe	Chaîne	30	Aucune
Lieu	Chaîne	50	Ce champ représente l'emplacement du partenaire.

## Champs du profil de courtier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de profil de courtier dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir ["Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données"](#) page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On



**Demand.** De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de profil de courtier par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du profil de courtier	Texte	40	Nom du profil de courtier.
Année du profil de courtier	Liste de sélection	30	Année de validité du profil de courtier.
Croissance historique et futur de la société	Texte	250	La description de l'histoire de la société et les perspectives de développement futur pour le courtier.
Présentation de la société	Texte	250	Fournit des informations supplémentaires sur le courtier.
Création	Texte	30	Oracle CRM On Demand génère l'information portant sur le nom du créateur du profil de courtier et sur la date de création.
N° de fax	Téléphone	35	Numéro de fax du courtier.
Modification	Texte	30	Oracle CRM On Demand génère l'information portant sur le nom de la personne qui a modifié pour la dernière fois le profil du courtier qui est suivi de la date de la modification.
Partenaire	Liste de sélection	30	Nom du courtier.
N° de téléphone	Téléphone	35	Numéro de téléphone du courtier.
Adresse principale	Texte	50	Adresse principale du courtier.
Sous-chaîne	Liste de sélection	30	Couverture du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Global, Locaux, Nationaux, Régionaux et Grossistes.
Segmentation	Liste de sélection	30	La segmentation du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Commercial, Croissance et Vente au détail.
Structure régionale/territoriale	Texte	250	Structure du territoire ou de la région du courtier.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le profil de courtier.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs des profils de courtier

## Champs de plan commercial : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs du plan commercial dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan commercial par défaut Nom des champs	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Remarque	250	Aucun
Date de conversion	Date	7	Aucun
Remarques	Texte	250	Aucun
Opportunités	Texte	250	Aucun
Nom du plan parent	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Période	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de période.
Chiffre d'affaires du plan	Devise	22	Aucun
Nom de produit	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de produit.
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Points forts	Texte	250	Aucun
Menaces	Texte	250	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

Plan commercial par défaut Nom des champs	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Points faibles	Texte	250	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de campagne : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de campagnes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Campagne par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Coût réel	Devise	15	Aucun
Audience	Texte	2000	Aucun
Coût budgété	Devise	15	Aucun
Devise de la campagne	Liste de sélection	15	Aucun
E-mail de la campagne	Texte	50	Aucun
Nom de la campagne	Texte	50	Champ requis par défaut.
N° de téléphone de la campagne	Téléphone	40	Aucun
Type de campagne	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web, Autre
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de

Campagne par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Date de fin	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Leads ciblés (nb.)	Entier	Non applicable	Aucun
Objectif	Texte	2000	Aucun
Offre	Texte	255	Aucun
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Chiffre d'affaires cible	Devise	15	Aucun
Code source	Texte	30	Champ requis par défaut.
Date de début	Date	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Planifié, Actif et Terminé

### Rubriques connexes

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

■ [Champs de campagne : Préparation de l'importation](#) (page 475)

**476** Administration d'Oracle CRM On Demand Version 20

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de destinataires de la campagne : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de destinataires de campagne dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour importer les champs de destinataires de la campagne, il est nécessaire de disposer au minimum de l'ID externe de l'interlocuteur et du nom de la campagne.

Nom des champs de catégorie de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale
Statut de la livraison	Texte	30
Etat de la réponse	Texte	30
Nom de la campagne	Texte	100
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255
ID externe de campagne	Texte	30
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
Description	Texte	250

## Champs de certification : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de certification dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de certification par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires

Disponible à partir du	Date	7	Aucune.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucune.
Certification - Frais	Devise	22	Aucune.
Certification - ID	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour la certification.
Société	Texte	50	Aucune.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur de certification est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	250	Aucune.
Email	Texte	50	Adresse e-mail de l'interlocuteur de certification.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur de certification uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom de famille	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur de certification uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Nom	Texte	50	Nom de la certification.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	30	Aucune.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur de certification.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Produit - Catégorie principale	Liste de sélection	15	Aucune.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Ebauche, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.

Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Pré-ventes, Post-ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Validité (mois)	Nombre	22	Aucune.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur la certification.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs de certification

## Champs de demande de certification : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de données de demande de certification dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Demande de certification par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.
Date du candidat	Date	7	Aucune.
Nom de la certification	Liste de sélection	15	Aucune.
Numéro de certification	Texte	50	Les numéros de certification sont généralement uniques.
Statut de la certification	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'expiration	Date	7	Aucune.

Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Plan	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de la demande	Date	7	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucune.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs de certification

## Champs de déclaration : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de déclaration dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de déclaration uniquement.

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Aptitude au travail	Liste de sélection	30	Aucun
Adresse	Texte	200	Aucun
Ligne d'adresse 1	Texte	100	Aucun
Ligne d'adresse 2	Texte	100	Aucun



Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant de responsabilité	Devise	22	Aucun
Montant de la perte	Devise	22	Aucun
En tort	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Institution détentrice (compte professionnel) liée à cet enregistrement.
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Catégorie de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Numéro de déclaration	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Classe d'employé	Liste de sélection	30	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Commentaires	Texte	250	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	30	Egalement appelé ID unique externe.
Conditions	Texte	50	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pays	Texte	30	Aucun
Département	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date à laquelle l'employeur est informé de la déclaration	Date	Non applicable	Aucun
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date	Non applicable	Aucun
Matricule de l'employé blessé	Nombre	22	Aucun

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Numéro d'événement	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Nom de l'hôpital	Texte	50	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Blessé pendant les heures de travail ?	Liste de sélection	30	Aucun
Type de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de la responsabilité	Liste de sélection	30	Aucun
Secteur industriel	Liste de sélection	30	Aucun
Emplacement de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Code de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Date et heure de la perte	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Description de la perte	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Type de perte	Liste de sélection	30	Aucun
Code d'accident médical	Liste de sélection	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Partie du corps blessée	Liste de	30	Aucun

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		
Nombre de personnes blessées	Nombre	22	Aucun
Endroit de l'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun
Commissariat	Texte	50	Aucun
Numéro du rapport de police	Texte	50	Aucun
Police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Postal Code	Texte	30	Aucun
Province	Texte	50	Aucun
Lien avec l'assuré	Liste de sélection	30	Aucun
Date du rapport	Date	Non applicable	Aucun
Numéro de rapport	Texte	50	Aucun
Rédigé par	Liste de sélection	30	Aucun
Coordonnées du rédacteur	Texte	50	Aucun
Etat	Texte	10	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Heure du décès	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Type d'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de livre de l'interlocuteur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'interlocuteurs de livre dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Pour plus d'informations sur les affectations de livre basées sur le temps, voir [A propos des affectations de livre basées sur le temps](#) (voir "A propos des affectations de livres basées sur le temps" page 265).

Nom des champs d'interlocuteurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom	Chaîne	150	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.  Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ Nom est facultatif.
ID livre	Chaîne	15	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.  Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID de livre est alors obligatoire.
ID externe du livre	Chaîne	30	Aucune
Interlocuteur : ID	Chaîne	15	Le champ ID de l'objet désigne un

Nom des champs d'interlocuteurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			interlocuteur et est obligatoire pour toutes les importations.
ID externe de l'interlocuteur	Chaîne	30	Aucune
Date de début	Date	Aucune	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit avoir lieu.
Date de fin	Date	Aucune	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit prendre fin.
Indicateur principal futur	Chaîne	1	Si l'indicateur principal futur a la valeur O, le livre de l'enregistrement actuel devient le livre principal de l'objet de données au moment où il est activé. Ceci est basé sur le champ Date de début. Les valeurs de ce champ sont : O et N.

## Champs d'interlocuteur : Préparation de l'importation

Si vous disposez de fichiers distincts pour l'importation de comptes et d'interlocuteurs, importez d'abord les comptes, puis les interlocuteurs. Vérifiez que votre fichier d'importation d'interlocuteurs contient des noms de compte valides à partir du fichier d'importation de comptes.

Si vous disposez uniquement d'un fichier d'importation d'interlocuteurs, les enregistrements Compte sont créés sur la base des données de nom de compte contenues dans le champ Nom du compte du fichier d'importation d'interlocuteurs. Si l'enregistrement Interlocuteur contient d'autres données d'adresse, Oracle CRM On Demand crée un compte et remplit le champ d'adresse d'expédition avec l'adresse alternative. L'adresse de facturation reste vide.

Si plusieurs interlocuteurs sont associés au même compte, les champs d'adresse du compte sont définis sur les autres valeurs d'adresse associées au premier interlocuteur importé pour ce compte. Si le premier interlocuteur importé ne contient pas d'autres données d'adresse, mais que les enregistrements suivants *en*

*contiennent*, les champs d'adresse du compte seront vides, car seul le premier interlocuteur importé est pris en compte lors de la définition des valeurs des champs d'adresse du compte. Par conséquent, si vous effectuez une importation uniquement à partir d'un fichier d'importation de contacts, trie les données par nom de compte avant l'importation et vérifiez que le premier interlocuteur pour chaque nom de compte différent contient l'adresse que vous souhaitez utiliser pour le compte.

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Le texte de ce champ est l'un des nombreux champs utilisés pour rechercher un enregistrement Compte existant. Si aucune correspondance n'est trouvée, le nom de compte du nouveau compte est créé dans le cadre du processus d'importation d'interlocuteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> (page 421).
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Emplacement du compte	Texte	50	Le texte de ce champ est l'un des nombreux champs utilisés pour rechercher un enregistrement Compte existant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> (page 421).
Nom de l'assistant	Texte	50	Aucune
N° de tél. de l'assistant	Téléphone	40	Aucune
Meilleur moment pour appeler	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Début d'après-midi, Début de matinée, Soir, Fin d'après-midi, Milieu de matinée et Samedi. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			pouvez modifier cette liste de sélection.
Fréquence des visites	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Pas de visite, 1-2 fois/an, 3-4 fois/an et >5 fois/an. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Tél. portable	Téléphone	40	Aucune
Date d'enregistrement du client	Date	Non applicable	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque la valeur Client est sélectionnée dans le menu déroulant Interlocuteur - Type.
Adresse de l'interlocuteur	Liste de sélection	100	Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.  Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Adresse d'interlocuteur 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).  Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.
Adresse interlocuteur 2, 3	Texte	100 chacune	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).  Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Ville de l'interlocuteur	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays de l'interlocuteur	Liste de sélection	30	<p>Les valeurs par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Devise de l'interlocuteur	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Boîte postale/Code de tri de l'interlocuteur	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province de l'interlocuteur	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour</p>



Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			votre société.
Type d'interlocuteur	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Prospect, Client, Partenaire et Concurrent
Etat US de l'interlocuteur	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.  Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.
Code postal de l'interlocuteur	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.
Score du crédit	Nombre	22	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Devise	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Mix d'investissements actuel	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Agressif, Modéré et Conservateur. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID client	Texte	11	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Date	7	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Diplôme	Liste de sélection	30	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. Propre à Oracle CRM On

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Département	Texte	75	Aucune
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
E-mail	Texte	100	Aucune
Niveau d'expérience	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Aucune, Limité, Bon et Extensif. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID unique externe	Texte	30	Aucune
Prénom	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Prénom furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Nom de famille furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Sexe	Liste de sélection	1	Valeurs par défaut : F et M. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tél. (domicile)	Téléphone	40	Aucune
Valeur résidence	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Durée de l'investissement	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Court terme, Moyen terme et Long terme. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fonction	Texte	75	Aucune
Date de la dernière visite	Date/Heure		Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nom de famille	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Source du lead	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web et Autre.
Événement de la vie	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Mariage, Naissance d'enfant, Retraite, Divorce et Autre. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Responsable	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut être définie que directement dans l'application (sur la page Interlocuteurs – Modification).
ID externe du responsable	Texte	30	Aucune
Situation familiale	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Célibataire, Divorcé, Marié, Partenaire, Séparé et Veuf/veuve. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Elevé, Moyen et Bas. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Deuxième prénom	Texte	50	Aucune
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			automatiquement par l'application.
M./Mme/Mlle	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Mlle, M., Mlle, Mme et Dr
Ne jamais envoyer d'e-mail	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Objectif	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Préservation du capital, Revenus, Revenu/Croissance, Equilibré, Croissance, Croissance agressive et Diversification internationale. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Accepter	Case à cocher	Non applicable	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Refuser	Case à cocher	Non applicable	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propriétaire ou locataire	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Propriétaire et Locataire. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propriétaire	E-mail	50	<p>Les données des fichiers doivent correspondre à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas une valeur valide pour ce champ (ou aucune valeur), l'ID de l'e-mail de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation lui est affecté.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le propriétaire est défini sur l'ID de l'e-mail de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID système externe de l'adresse personnelle	Texte	30	Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Objectif principal	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Epargne - éducation enfants, Epargne en vue d'études, Nouvelle maison, Accumulation de richesse, Planification immobilière, Préservation des actifs et Retraite. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privé	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être défini sur l'état coché pour que cet interlocuteur soit visible uniquement par le propriétaire du compte.
Profession	Texte	50	Aucun.
Date de qualification	Date/Heure	Non applicable	Aucun.
Profile des risques	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont N'aime pas prendre de risque, Prend des risques, Conservateur, Modéré et Agressif. Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recommandé par	Liste de sélection	101	Aucun.
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Voie d'accès 1, Voie d'accès 2, Voie d'accès 3 et Voie d'accès 4. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Segment	Liste de sélection	30	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. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Travailleur indépendant	Case à cocher	Non applicable	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campagne source	Liste de sélection	100	Campagne qui a généré l'interlocuteur.
Statut	Liste de sélection	30	Cette colonne contient le statut d'un client ou d'un interlocuteur. Les valeurs autorisées sont les suivantes : Actif, Dossier inerte et Dossier clos.
Tranche d'imposition	Nombre	22	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs par défaut : Or, Argent, Bronze, 100 meilleures, HautMoyenne et Bas. Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuseau horaire	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Total des équipements	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dépenses	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total revenus	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dettes	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total valeur nette	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Prospect, Client, Partenaire et Concurrent.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucune
Tél. (bureau)	Téléphone	40	Aucune
Ventes cumulées	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Rubriques connexes

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

- Champs d'interlocuteur
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de permis de l'interlocuteur au niveau local dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Permis de l'interlocuteur au niveau local par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Date d'expiration	Texte	7	Date d'expiration du permis d'exercice de médecine de cet interlocuteur, si cette date est connue.
Numéro du permis	Texte	30	Numéro requis du permis de l'interlocuteur dans le département désigné.
Etat	Texte	30	Etat aux Etats-Unis, province au Canada, département en France (facultatif).

Permis de l'interlocuteur au niveau local par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut	Texte	30	Les valeurs par défaut du statut du permis sont : Vide, Actif ou Expiré.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Permis de l'interlocuteur au niveau local

### Champs d'équipe de l'interlocuteur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'équipes d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Equipe d'interlocuteurs par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Accès interlocuteur	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Lecture seule, Modifier, Complet, Aucun accès.  Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60	Aucun
Rôle de l'équipe	Texte	20	Valeurs valides par défaut : Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire, Autre
ID utilisateur	Texte	50	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun



Equipe d'interlocuteurs par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- Partage d'enregistrements (Equipes)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'inscription au cours : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'inscription au cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'inscription au cours par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de fin	Date	22	Aucune.
Nom du cours	Liste de sélection	15	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour le cours.
Description	Texte	250	Aucune.
Date d'inscription	Date	22	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Numéro d'inscription	Texte	100	Aucune.
Statut de l'inscription	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Inscrit, Terminé ou Incomplet.
Objectif	Liste de	15	Aucune.

	sélection		
Partenaire d'offre	Liste de sélection	15	Société tierce avec laquelle le candidat s'inscrit au cours. Cette entrée figure généralement dans la liste des partenaires d'offre pour le cours.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs relatifs aux cours

## Champs de cours : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de cours dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de cours par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Disponible à partir du	Date	7	Aucune.
Disponible pour	Date	7	Aucune.
Société	Texte	100	Société où travaille l'interlocuteur du cours.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur du cours est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Cours - Frais	Devise	22	Aucune.
Cours - ID	Texte	30	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours. Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Cours - Durée	Nombre	22	Aucune.

(jours)			
Description	Texte	255	Aucune.
Durée (heures)	Nombre	22	Aucune.
Email	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur du cours.
Examen	Liste de sélection	15	Aucune.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Format	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Avec instructeur, CBT et Auto-formation.
Laboratoire de formation pratique	Case à cocher	1	Aucune.
Nom de famille	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Support	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Salle de class, En ligne et CD/DVD.
Nom	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un nom unique pour le cours.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide et Budgets acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du cours.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Pré-ventes, Post-ventes, Technique, Assistance,

			Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le cours.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs relatifs aux cours

## Champs de couverture : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de couverture dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de couverture uniquement.

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Début	Date	Non applicable	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Couverture	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Nom de la couverture	Texte	100	Aucun
Couverture – Produit	Texte	15	Aucun
Couverture - Produit : ID de système externe	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut de couverture	Liste de sélection	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Franchise	Devise	22	Aucun
Fin	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Limite individuelle	Devise	22	Aucun
Montant assuré	Devise	22	Aucun
Propriété assurée	Texte	30	Aucun
Propriété assurée : ID de système externe	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Limite totale	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'objets personnalisés : Préparation de l'importation

Les tableaux suivants contiennent des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs à des objets personnalisés dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

## Objet personnalisé 01, Objet personnalisé 02 et Objet personnalisé 03

Les informations du tableau suivant ne s'appliquent qu'aux objets personnalisés 01, objets personnalisés 02 et objets personnalisés 03.

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom	Texte	50
Emplacement du compte	Texte	50
Description	Texte	16 350
Objets personnalisés 04-15	Texte	50
ID unique externe objets personnalisés 04-15	Texte	30
ID d'intégration	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
Titulaire	Email	50
Devise	Texte	20
Recherche rapide 1	Texte	50
Recherche rapide 2	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Devise indexée	Devise	25
Case à cocher indexée	Booléen	1
Type	Texte	30
Compte	Texte	100
Campagne	Texte	100
Interlocuteur	Texte	255
Objet personnalisé 01	Texte	50
Objet personnalisé 02	Texte	50
Objet personnalisé 03	Texte	50
Concessionnaire	Texte	100
Budget	Texte	50
Foyer	Texte	50
Lead	Texte	255
Réunion professionnelle	Texte	50
Opportunité	Texte	100
Portefeuille	Texte	100
Produit	Texte	100
Demande d'assistance	Texte	64
Solution	Texte	100
Véhicule	Texte	100
ID externe du compte	Texte	30
ID externe de campagne	Texte	30
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 1	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 2	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 3	Texte	30
ID externe du lead	Texte	30
ID externe de l'opportunité	Texte	30

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
ID externe du titulaire	Texte	30
ID externe du portefeuille	Texte	30
ID externe Produit	Texte	30
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30
ID externe de la solution	Texte	30

## Objets personnalisés 04 et supérieurs

Les informations du tableau suivant ne s'appliquent qu'aux objets personnalisés 04 et supérieurs.

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Compte	Texte	100
Activité	Texte	100
Campagne	Texte	100
Objets personnalisés 01-15	Texte	50
Concessionnaire	Texte	100
Description	Texte	16 350
Date de conversion	Date	30
ID unique externe	Texte	30
Budget	Texte	50
Demande de budget	Texte	50
Foyer	Texte	1
Case à cocher indexée	Booléen	1
Devise indexée	Devise	25
Date indexée	DateHeure	32
Nombre indexé	Nombre	16
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30



Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
ID d'intégration	Texte	30
Lead	Texte	225
Réunion professionnelle	Texte	50
Nom	Texte	50
Opportunité	Texte	100
Titulaire	Email	50
Portefeuille	Texte	100
Produit	Texte	100
Recherche rapide 1	Texte	50
Recherche rapide 2	Texte	50
Demande d'assistance	Texte	64
Type	Texte	30
Véhicule	Texte	100
ID unique externe du compte	Texte	30
ID unique externe de l'activité	Texte	30
ID de système externe de l'équipement	Texte	30
ID unique externe de la campagne	Texte	30
ID de système externe de la société	Texte	30
ID unique externe de l'interlocuteur	Texte	30
ID uniques externes des objets personnalisés 01-15	Texte	30
ID unique externe du concessionnaire	Texte	30
ID unique externe de la demande de budget	Texte	30
ID unique externe du foyer	Texte	30

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
ID unique externe de l'opportunité	Texte	30
ID unique externe du titulaire	Texte	30
ID unique externe du portefeuille	Texte	30
ID unique externe de produit	Texte	30
ID unique externe de la demande d'assistance	Texte	30
ID unique externe de la demande de solution	Texte	30
ID unique externe du véhicule	Texte	30

## Champs de dégâts : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données relatives aux dommages dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de dégâts uniquement.

Nom des champs de dégâts	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Déclaration	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Déclaration : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description du dommage	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de

Nom des champs de dégâts	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Nom des dégâts	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Description de la propriété endommagée	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Type de propriété endommagée	Texte	50	Aucun
Montant de l'estimation	Devise	22	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de l'intégration	Texte	30	Aucun
Propriété du bien assuré	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Propriété du bien assuré : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Numéro de la propriété	Nombre	22	Aucun
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'enregistrement d'affaire : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'enregistrements d'affaires dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)

(page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut d'approbation	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Approbation en attente, Approuvé, Rejeté, Retourné, Annulé et Expiré.
Date d'approbation	Date	Non applicable	Aucun
Interlocuteur associé	Liste de sélection	100	Aucun
Client associé	Liste de sélection	100	Aucun
Lead associé	Texte	100	Aucun
Lead associé : ID unique externe	Texte	30	Aucun
Lead associé : Prénom	Texte	50	Aucun
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Lead associé : ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Opportunité associée	Liste de sélection	100	Aucun
Portable	Texte	40	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Nom de la société	Texte	50	Aucun
Converti en opportunité	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Pays	Liste de sélection	50	Aucun
Approbateur actuel	Liste de sélection	100	Aucun

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Créé : Date	DateHeure	Non applicable	Aucun
Devise	Liste de sélection	Non applicable	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. Par conséquent, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Volume de l'affaire	Devise	15	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Email	Texte	50	Aucun
Taux de change	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	40	Aucun
Fax	Texte	40	Aucun
Approbateur final	Liste de sélection	100	Aucun
Prénom	Texte	50	Aucun
Fonction	Texte	75	Aucun
Nom de famille	Texte	50	Aucun
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Modifié : Date	DateHeure	Non applicable	Aucun
Liste de sélection	Liste de sélection	30	Aucun
Nom	Texte	100	Ce champ est obligatoire par défaut. Avant d'effectuer une importation, vous devez donc vérifier que ce champ contient une valeur dans tous les enregistrements.
Nouvel interlocuteur	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouveau client	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouvelle opportunité	Case à cocher	Non	Indique si l'opportunité associée à

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
		applicable	l'enregistrement d'affaire est nouvelle.
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Objectif	Texte	100	Aucun
Objectif : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Titulaire	Liste de sélection	30	<p>Les données de ce champ doivent correspondre à l'ID d'un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement contient une valeur incorrecte pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), l'ID de l'utilisateur qui effectue l'importation est attribué au champ.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, l'ID de l'utilisateur qui effectue l'importation est attribué au titulaire pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Compte partenaire titulaire	Liste de sélection	100	Ce champ affiche automatiquement la société partenaire du titulaire de l'enregistrement d'affaire par défaut. Il est en lecture seule et ne peut pas être mis à jour par le processus de téléchargement d'Oracle CRM On Demand.
Compte partenaire d'origine	Liste de sélection	100	Partenaire ayant initialement découvert l'opportunité. Il s'agit généralement du même partenaire que le partenaire principal, mais il peut être différent. Ce champ est facultatif.
Programme de partenaire	Liste de sélection	50	Aucun
Postal Code	Texte	30	Aucun
Partenaire principal	Liste de sélection	100	Le partenaire principal est responsable de l'enregistrement d'affaire. Ce champ et le champ Emplacement du partenaire identifient de façon unique

Enregistrement d'affaire par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			un partenaire. Ce champ ne peut pas contenir de valeur NULL.
Emplacement du partenaire	Texte	50	Emplacement du partenaire principal indiqué dans le champ précédent. Ce champ et le champ Partenaire principal identifient de façon unique un partenaire. Ce champ ne peut pas contenir de valeur NULL.
Intérêt du produit	Texte	100	Aucun
Motif du rejet	Liste de sélection	30	Aucun
Prix spécial requis	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Etat	Liste de sélection	30	Aucun
Rue	Texte	100	Aucun
Statut de soumission	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Non soumis, Soumis et Rappel.
Date de soumission	DateHeure	Non applicable	Aucun
Support requis	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Numéro de téléphone	Texte	40	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Standard et Non standard.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Concessionnaires - Champs : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs au concessionnaire dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour](#)

[l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

**REMARQUE :** Cette section est spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom	Texte	100	Aucune
Site	Texte	50	Aucune
Site	Texte	50	Aucune
Concessionnaire parent	Texte	100	Aucune
Statut	Texte	255	Aucune
Site parent	Texte	50	Aucune
N° de téléphone	Téléphone	40	Aucune
E-mail	Texte	50	Aucune
URL	Texte	100	Aucune
Statut	Texte	30	Aucune
N° de fax	Téléphone	40	Aucune
Devise	Texte	20	Aucune
Phase	Texte	30	Aucune
Rang	Nombre	16	Aucune
Adresse de facturation	Liste de sélection	100	Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.  Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Adresse de facturation 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et</a>



Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p><a href="#">des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacune	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Ville de facturation	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays de facturation	Liste de sélection	30	<p>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. Assurez-vous que les données à importer correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "<a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "<a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Province de facturation	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "A propos de la correspondance des pays et des adresses" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US de facturation	Liste de sélection	2	<p>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.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal de facturation	Texte	30	<p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de facturation - ID externe	Texte	30	<p>Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.</p>

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Adresse d'expédition	Texte	30	<p>Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p> <p>Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.</p>
Adresse d'expédition 1	Texte	200	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 2, 3	Texte	100 chacune	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Ville d'expédition	Texte	50	<p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Pays d'expédition	Liste de sélection	30	<p>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. Assurez-vous que les données à importer correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "<a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province d'expédition	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "<a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	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.  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Code postal d'expédition	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
ID externe de l'adresse de livraison	Texte	30	Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
ID unique externe	Texte	30	Aucune
ID externe de la société mère du concessionnaire	Texte	30	Aucune
ID du propriétaire principal	ID	15	Aucune
Type de concessionnaire	Texte	30	Aucune
Modifié : Date externe	Date/Heure	32	Aucune
Propriétaire	E-mail	50	Aucune
Modifié par	Texte	255	Aucune
ID de la ligne	ID	15	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50	Aucune
Liste de sélection indexée 1	Texte	30	Aucune
Liste de sélection indexée 2	Texte	30	Aucune

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Liste de sélection indexée 3	Texte	30	Aucune
Liste de sélection indexée 4	Texte	30	Aucune
Liste de sélection indexée 5	Texte	30	Aucune
Liste de sélection indexée 6	Texte	30	Aucune
Nombre indexé	Nombre	16	Aucune
Date indexée	Date/Heure	32	Aucune
Devise indexée	Devise	25	Aucune
Texte long indexé	Texte	255	Aucune
Texte court indexé 1	Texte	100	Aucune
Texte court indexé 2	Texte	100	Aucune
Case à cocher indexée	Booléen	1	Aucune

## Champs d'examen : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'examen dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'examen par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Société	Texte	100	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur de l'examen est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	255	Aucun.
E-mail	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur de l'examen.

Frais d'examen	Devise	22	Aucun.
ID d'examen	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur de l'examen uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Format	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Choix multiple, Questions et réponses et Combiné.
Méthode de notation	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Niveaux, Points et Scores.
Nom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur de l'examen uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Score maximum	Nombre	22	Aucun.
Support	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Basé sur ordinateur, Basé sur papier et Combiné.
Nom	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un nom unique pour l'examen.
Nombre de questions	Nombre	22	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Score d'acceptation	Nombre	22	Aucun.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide, Fonds acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur de l'examen.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.

Temps alloué (minutes)	Nombre	22	Aucun.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Surveillé et En ligne. On considère qu'un examen est <i>surveillé</i> quand les candidats sont l'objet d'une surveillance pendant l'examen.
Validité (Mois)	Nombre	22	Aucun.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur l'examen.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs relatifs aux examens

## Champs d'inscription à l'examen : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données d'inscription à l'examen dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'inscription à l'examen par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Partenaire chargé de l'administration	Liste de sélection	15	Société tierce chargée de l'administration de l'examen. Cette entrée figure généralement dans la liste des partenaires chargés de l'administration pour l'examen.
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de fin	Date	7	Aucune.
Description	Texte	255	Aucune.
Nom de l'examen	Liste de sélection	15	Aucune.



Note obtenue	Texte	50	Aucune.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Score obtenu	Nombre	22	Aucune.
Score expiré le	Date	7	Aucune.
Date d'inscription	Date	7	Ce champ affiche la date du jour au moment de la création de l'enregistrement. Vous pouvez toutefois le modifier pendant et après la création.
Numéro d'inscription	Texte	50	Les numéros d'inscription à l'examen sont généralement uniques.
Statut de l'inscription	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Inscrit, Réussi et Echec.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Champs relatifs aux examens

## Champs de compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de compte financier uniquement.

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte	Texte	15	Aucun

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Solde	Devise	22	Aucun
Solde au	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Agence	Texte	15	Aucun
Agence : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Numéro du compte financier	Texte	50	Aucun
Conseiller financier	Texte	15	Aucun
Conseiller financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Détenu	Booléen	1	Aucun
Institution détentrice	Texte	15	Aucun
Institution détentrice : ID de système externe	Texte	30	ID unique externe de l'institution détentrice (compte professionnel) lié à cet enregistrement.
Agence locale	Liste de sélection	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Joint	Booléen	1	Aucun
Date d'ouverture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte principal	Booléen	1	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de titulaires de compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de titulaires de compte dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de titulaire de compte financier uniquement.

Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte professionnel	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement
Titulaire du compte financier	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Nom du titulaire du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Date d'adhésion	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun

Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Contact principal	Booléen	1	Aucun
Rôle	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de participations à un compte financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de portefeuilles du compte financier dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de participations à un compte financier uniquement.

Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun

Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement
Nom des titulaires du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Performance	Texte	22	Aucun
Date d'achat	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Prix d'achat	Devise	22	Aucun
Quantité	Nombre	22	Aucun
Valeur	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de plan financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de plans financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page

438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Plan financier

Les informations du tableau suivant sont valables pour les plans financiers uniquement.

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Approuvé par l'interlocuteur	Booléen	1	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			enregistrement.
Nom du plan financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Portefeuille	Texte	15	Aucun
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Envoyer au contact	Booléen	1	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de produit financier : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits financiers dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de produit financier uniquement.



Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Catégorie	Liste de sélection	30	Aucun
Classe	Liste de sélection	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Prix actuel	Devise	20	Aucun
Dernier prix actuel mis à jour	Date/Heure	Non applicable.	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de produit financier	Texte	50	Aucun
Nom du produit financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Généralités sur le produit financier	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID du centre de produits GDR	Texte	50	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Produit financier parent	Texte	15	Aucun
Produit financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier parent lié à cet enregistrement.
Produit financier parent : ID de système	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe.

Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Origine du prix	Texte	50	Egalement appelée origine du prix actuel.
Catalogue des produits	Texte	250	Aucun
URL du produit	Texte	250	Aucun
Sous-classe	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de transactions financières : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de transactions financières dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les transactions financières uniquement.

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
Transaction financière parent	Texte	15	Aucun
Transaction financière parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucun
Quantité	Nombre	22	Aucun
Date et heure de la transaction	Date/Heure		Aucun
ID de transaction	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Période de la transaction	Texte	50	Aucun
Prix de la transaction	Devise	22	Aucun
Origine de la transaction	Texte	50	Aucun
Type de transaction	Liste de sélection	30	Aucun

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Valeur	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de propriété du bien assuré : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de propriété de bien assuré dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de propriété de bien assuré uniquement.

Nom des champs de propriété de bien assuré	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant	Devise	22	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun

Nom des champs de propriété de bien assuré	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Séquence	Nombre	22	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Type	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs du rapport d'audit de stock : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rapports d'audit dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Rapport d'audit du stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Commentaires	Remarque	255	Aucun
Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
Période de stock	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de période de stock.
Motif	Liste de sélection	30	Aucun
Date de déclaration	Date/Heure	7	Aucun

Rapport d'audit du stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de la période de stock : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de périodes de stock dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Période de stock par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Actif	Booléen	1	Ce champ indique si la période de stock est active ou inactive.
Date de fin	Date/Heure	7	Ce champ est vide si la période de stock est active.
Rapprochée	Booléen	1	Ce champ indique si la période de stock a été rapprochée ou non.
Date de début	Date/Heure	7	Date de début de la période de stock.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de partie impliquée : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données tierces concernées dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de partie impliquée uniquement.

Nom des champs de partie impliquée	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Déclaration	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Déclaration : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant. Le champ Interlocuteur est la concaténation du nom et du prénom de l'interlocuteur.
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Description de l'accident corporel	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Récapitulatif de l'accident corporel	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Nom de la partie impliquée	Texte	50	Aucun

Nom des champs de partie impliquée	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Emplacement	Liste de sélection	30	Aucun
Titulaire	Texte	15	Titulaire de l'enregistrement.
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Rôle	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Rôle dans l'accident	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de leads : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de leads dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Pseudonyme	Texte	50	Aucun
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun
Chiffre d'affaires approximatif	Devise	15	Montant du chiffre d'affaires annuel approximatif.



Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte associé	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Interlocuteur associé	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Enregistrement d'affaire associé	Texte	100	Aucun
Enregistrement d'affaire associé : ID externe	Texte	50	Aucun
Opportunité associée	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible d'importer des données dans ce champ. Sa valeur ne peut pas être définie directement dans l'application (sur la page Leads – Modification).
Adresse de facturation 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403).
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacun	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403).
Ville de facturation	Texte	50	Aucun
Pays de facturation	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403)).
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mettez en correspondance les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).
Province de facturation	Texte	30	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mettez en correspondance les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'état concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région).
Etat US de facturation	Liste de sélection	2	Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les états nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.
Code postal de facturation	Texte	50	Aucun
Campagne	Non applicable	Non applicable	Cette valeur est spécifiée à l'aide de l'Assistant d'importation des leads d'Oracle CRM On Demand. Il n'est pas possible de définir directement des valeurs pour le champ Campagne dans les données d'importation.
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Tél. portable	Téléphone	40	Aucun

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Société	Texte	100	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Créé par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Date de naissance	Date	Non applicable	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Email	Texte	100	Aucun
Date estimée de clôture	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prénom	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Prénom furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Nom de famille furigana	Texte	50	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	Oracle CRM On Demand ne permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ. L'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société peut également créer un champ Lead personnalisé qui contient les valeurs valides souhaitées pour vos données d'importation. Vous pourrez ainsi importer vos données dans le champ personnalisé plutôt que dans ce

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p>champ.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.</p>
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Fonction	Texte	75	Aucun
Nom de famille	Texte	50	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Devise du lead	Texte	20	Aucun
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
M./Mme	Liste de sélection	15	Valeurs valides par défaut : Mlle, M., Mlle, Mme et Dr
Ne jamais envoyer d'e-mail	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Nombre d'employés	Entier	15	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue</p>

Lead par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			l'importation, pour tous les enregistrements importés.
CA potentiel	Devise	15	Aucun
N° de téléphone principal	Téléphone	40	Aucun
Intérêt du produit	Texte	100	Aucun
Profession	Texte	50	Profession spécifiée.
Classement	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : A, B, C et D
Réaffecter le titulaire du lead	Non applicable	Non applicable	Cette valeur est spécifiée pour tous les leads d'une importation particulière lorsque vous utilisez l'Assistant d'importation des leads d'Oracle CRM On Demand. Elle détermine si les leads importés sont affectés à de nouveaux propriétaires en fonction des règles d'affectation de leads définies pour votre société.
Recommandé par	Liste de sélection	101	Aucun
Commercial	Liste de sélection	30	Aucun
ID externe du commercial	Texte	30	Aucun
Source	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web et Autre.
Statut	Non applicable	Non applicable	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Site Web	Texte	100	Aucun
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucun

**Rubriques connexes**

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

- Champs de lead
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs de demande BDM : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes BDM (budget de développement marketing) dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Demande BDM par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant pré-approuvé	Nombre	22	Montant total approuvé par le propriétaire de la marque pour l'activité marketing.
Montant demandé	Nombre	22	Montant total demandé par le partenaire pour l'activité marketing.
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation actuel de la demande BDM.
Approbateur	Varchar	15	Nom de l'approbateur actuel.
Campagne	Varchar	15	Campagne à laquelle le BDM est associé.
Catégorie	Varchar	30	Catégorie à laquelle appartient la demande BDM.
Date de décision de la demande	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Statut de la réclamation	Varchar	30	Indique le statut de la demande BDM.
Description	Varchar	250	Aucun
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure de fin de l'activité marketing.

<b>Demande BDM par défaut</b>	<b>Nom de champ</b>	<b>Type de données</b>	<b>Longueur maximale</b>	<b>Commentaires</b>
Date d'expiration		Date/Heure UTC	7	Date après laquelle la demande BDM n'est plus valide.
Budget		Varchar	15	Nom du budget associé à la demande BDM.
Dernière approbation par		Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.
Devise de la demande BDM		Varchar	20	Aucun
Objectif marketing		Varchar	30	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.
Titulaire		Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Compte partenaire titulaire		Varchar	15	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille.
Programme de partenaire		Varchar	15	Programme de partenaire auquel la demande est associée.
Date de pré-approbation		Date	7	Date et heure de pré-approbation de la demande BDM.
Compte partenaire principal		Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande BDM.
Code de motif		Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande BDM.
Région		Varchar	30	Région pour laquelle la demande BDM est créée.
Date de la demande		Date	7	Date et heure de création de la demande BDM.
Nom de la demande		Varchar	50	Nom de la demande BDM.
Date de début		Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de l'activité marketing.
Statut de soumission		Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission		Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant de réclamation total approuvé		Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.

Demande BDM par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'invité de réunion professionnelle : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs d'invité de réunion professionnelle Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient le nom (par défaut) d'origine de chaque champ. Elle ne contient pas les noms qui ont été modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. Si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'invité de réunion professionnelle par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut de l'invité	Texte	30	La valeur par défaut est En attente. Les autres valeurs sont : Présent, Annulé, Confirmé, Refusé et Liste d'attente.
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Sélectionnez un interlocuteur dans l'applet associé.
Fonction	Texte	30	Titre d'emploi de l'interlocuteur.
Type	Texte	30	Type d'interlocuteur.
E-mail	Texte	30	Aucune
N° de téléphone	Texte	30	Aucune
Détails sur la session	Texte	30	Aucune
Commentaires	Texte	30	Aucune



### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de réponse aux messages : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de réponses aux messages dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de réponse aux messages par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	15	Aucun
Activité	Texte	15	Aucun
Commentaires	Texte	250	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun
Heure de fin	Date/Heure	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Plan	Texte	15	Aucun
Élément du plan	Texte	15	Aucun
Réponse	Texte	30	Aucun
Section	Texte	100	Aucun
Numéro de séquence	Numérique	22	Aucun
Heure de début	Date/Heure	7	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Ajustement des réponses aux messages

## Champs de plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de plans de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Ce champ décrit le public ciblé par ce plan de messages, par exemple, des chirurgiens cardiaques.
Code	Texte	50	Ce champ permet de suivre les plans de diffusion dans différents ID de ligne. Par exemple, si vous modifiez un plan de diffusion, ce champ en crée une copie avec un numéro de version incrémenté.
Divulgence obligatoire	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, un message de divulgation s'affiche.
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun
Date d'expiration	DateHeure	7	Date de fin du plan de diffusion.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Séquence verrouillée	Booléen	1	Ce champ verrouille le plan de diffusion, empêchant ainsi les utilisateurs de modifier la séquence ou de supprimer des messages du plan de diffusion.
Nom	Texte	200	Nom du plan de diffusion ou du plan de diffusion personnalisé.
Priorité	Nombre	22	Aucun
Date de sortie	DateHeure	7	Date de publication du plan de diffusion.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Segment	Texte	50	Ce champ décrit le segment de marché, c'est-à-dire, le groupe de comptes ciblé par le plan de messages. Par exemple, des hôpitaux de soins tertiaires. Il indique aux commerciaux les plans de diffusion recommandés lorsqu'ils planifient des visites.
Habillage	Texte	30	Lorsque le planificateur de diffusion est ouvert à des fins de modification ou de prévisualisation, la mise en page du plan de diffusion est également affichée.
Date de début	DateHeure	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Approuvé, En cours, Rejeté, Publié, Soumis.
Type	Texte	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Lancement de produit et Messages ciblés.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Plans de diffusion

## Champs d'éléments de plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de plan de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
-----------------------------------------------------	-----------------	-------------------	--------------

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Message de divulgation	Booléen	1	Aucun
Nom complet	Texte	100	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	30	Un plan de diffusion se compose de plusieurs éléments. Le champ Plan de messages parent indique le plan auquel appartient un élément de plan de diffusion. Ce champ renvoie au champ du nom d'un enregistrement de plan de diffusion.
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucun
Nom de la solution	Texte	30	Aucun
Notes du conférencier	Texte	2000	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Éléments de plan de diffusion

## Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de relations entre les éléments d'un plan de diffusion dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)")

page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ de relation entre les éléments	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1 000	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Nom complet	Texte	100	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	15	Aucun
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucun
Nom de la solution	Texte	30	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Relations entre les éléments du plan de diffusion

### Champs de note : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de remarques dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On

**Demand.** De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Remarque par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Nom du compte	Texte	255	Aucun
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Nom de la campagne	Texte	255	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Description	Texte	16, 035	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun
Privé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30	Aucun
Nombre de demandes d'assistance	Nombre	15	Aucun
Objet	Texte	30	Champ requis par défaut.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'objectif : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'objectifs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Objectif par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nom du compte	Texte	15	Nom du compte associé à l'objectif défini.
Nom de l'interlocuteur	Texte	15	Nom de l'interlocuteur associé à l'objectif défini.
Devise	Texte	20	Devise utilisée pour les valeurs monétaires de l'objectif.
Description	Texte	2000	Champ de description de l'objectif défini.
Date de conversion	Date/Heure	7	Date à laquelle le taux de change s'applique à la devise.
Nom de l'objectif	Texte	30	Aucun
Chiffre d'affaires de l'objectif	Texte	22	Chiffre d'affaires cible pour l'objectif.
Cible de l'objectif	Nombre	22	Le champ Cible de l'objectif contient une quantité d'unités de vente, de prescriptions, de visites commerciales, etc. Cette quantité est définie par le champ Unités de l'objectif.
Unités de l'objectif	Liste de sélection	30	Le champ Unités de l'objectif définit la quantité indiquée dans le champ Cible de l'objectif.
Objectif parent	Texte	15	Si l'objectif défini est associé à un objectif parent, ce champ active les deux objectifs à combiner.
Période	Texte	15	Cette valeur de période correspond aux critères entrés par l'utilisateur lors de la configuration de prévisions dans Oracle CRM On Demand.
Nom du plan	Texte	15	Nom du plan commercial associé à cet objectif particulier (facultatif).
Nom de produit	Texte	15	Nom du produit associé à l'objectif.
Statut	Liste de sélection	30	Statut de l'objectif.
Audience cible	Texte	2000	Désigne le groupe de personnes

Objectif par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			auxquelles l'objectif est appliqué.
Type	Liste de sélection	30	Type d'objectif. C'est le client qui définit les valeurs.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Objectifs

## Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de rôles pour les interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de rôle d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Rôle d'achat	Liste de sélection	39	Valeurs valides par défaut : Utilisateur, Evalueur, Approbateur, Décideur, Utilisateur et évaluateur, Utilisateur et approbateur, Utilisateur et décideur, Evalueur et approbateur, Evalueur et décideur, Inconnu
Nom de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun
Principal	Case à cocher	Non applicable	Aucun



## Rubriques connexes

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

- Champs d'interlocuteur
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Champ requis par défaut.
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Date de clôture	Date	7	Champ requis par défaut.
Concessionnaire	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
CA prévisionnel	Devise	15	Ne peut pas être importé. Valeur calculée à partir du champ de CA potentiel multiplié par la valeur du champ de probabilité.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Source du lead	Liste de sélection	30	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nom	Texte	100	Aucun
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Devise de l'opportunité	Liste de sélection	15	En lecture seule.
Devise de l'opportunité	Texte	20	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Champ requis par défaut.
Titulaire	Email	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Basse, Moyenne et Elevée

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
% probabilité	Liste de sélection	3	Valeurs valides par défaut : 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>REMARQUE :</b> Ce champ doit toujours être visible dans la présentation. S'il est masqué, des résultats inattendus risquent de se produire.
Intérêt du produit	Texte	100	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Raison gain/perte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Achats, Prix, Relation, Suivi des résultats, N° projet actuel, Pas de budget, Non qualifié, Emporté par un concurrent, Perdu en l'abs. décision, Autre
Réaffecter l'opportunité	Case à cocher	Non applicable	Aucun
CA	Devise	15	Aucun
Phase de vente	Liste de sélection	50	Champ requis par défaut.  Ce champ a un comportement différent par rapport à la plupart des champs ; il n'ajoute pas de valeurs de liste de sélection qui ne correspondent pas même si vous le spécifiez durant le processus d'importation. Les valeurs d'importation doivent correspondre aux valeurs valides de ce champ. Si vous souhaitez capturer des valeurs de liste de sélection dans votre fichier CSV qui ne correspondent pas aux valeurs de liste de sélection par défaut, ajoutez-les à l'application avant l'importation des données. Sinon, l'enregistrement global est refusé. Les valeurs valides par défaut sont : Lead qualifié, Vision en élaboration, Liste courte, Sélectionné, Négociation, Clôturée/Gagnée ou Clôturée/Perdue.
Campagne source	Liste de sélection	30	Campagne qui a généré l'opportunité.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont En attente, Perdu et Gagné.
Territoire	Texte	50	Aucun
Valeur totale des équipements	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prime totale	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques à la configuration d'un fichier CSV avant l'importation d'enregistrements de produits d'opportunité dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nb. de périodes	Entier	3	Le CA récurrent peut prendre en charge 260 périodes au maximum. La durée couverte par l'ensemble des périodes varie en fonction de la fréquence définie (dans le champ Fréquence). Par exemple, si vous avez un chiffre d'affaires hebdomadaire récurrent, vous pouvez en effectuer le suivi pendant cinq ans.
Valeur de l'équipement	Devise	15	Aucun
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Contrat	Liste de sélection	30	Aucun
Description	Texte	250	La limite est de 250 caractères.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Fréquence	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Titulaire	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Prime	Devise	15	Aucun
% probabilité	Liste de sélection	22	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom de produit	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Date d'achat	Date	7	Aucun
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Expédition - Date	Date	7	Aucun

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date d'ouverture/de clôture	Date	7	Aucun
Statut	Texte	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Garantie	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Autres champs : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de commandes dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de commande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID de commande	Texte	30	Clé primaire de l'objet de commande. Ce champ est en lecture seule.
Numéro de commande	Texte	50	Ce champ contient l'ID de commande par défaut.
Description	Texte	255	Ce champ contient la description de la commande.
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire de l'enregistrement.
Liste de prix	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les noms des listes de prix.
Opportunité	Texte	15	Aucun.

Nom du champ de commande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	15	Aucun.
Compte final	Texte	15	<p>Ce champ est utilisé lorsque la valeur d'intégration Ebiz PIP est sélectionnée pour le paramètre Utilisation des commandes dans le profil de la société.</p> <p>L'intégration PIP Ebiz est le pack d'intégration Oracle Lead to Order pour la solution d'intégration d'Oracle CRM On Demand et Oracle E-Business Suite et ce champ n'est donc pas disponible dans Oracle CRM On Demand Order Management. Pour plus d'informations sur le pack d'intégration Oracle Lead to Order pour Oracle CRM On Demand et Oracle E-Business Suite, contactez l'assistance clientèle.</p>
Activité	Texte	15	Aucun.
Interlocuteur	Texte	15	Aucun.
Adresse d'expédition	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est expédiée.
Adresse de facturation	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est facturée.
Statut création de commande	Liste de sélection	30	Code de statut de la commande. Pour plus d'informations sur ce champ, voir Champs de commande.
Message d'intégration de commande	Texte	255	<p>Ce champ est uniquement alimenté lorsque la valeur d'intégration Ebiz PIP est sélectionnée pour le paramètre Utilisation des commandes dans le profil de la société.</p> <p>L'intégration PIP Ebiz est le pack d'intégration Oracle Lead to Order pour la solution d'intégration d'Oracle CRM On Demand et Oracle E-Business Suite et ce champ n'est donc pas disponible dans Oracle CRM On Demand Order Management. Pour plus d'informations sur le pack d'intégration Oracle Lead to Order pour Oracle CRM On Demand et Oracle E-Business Suite, contactez l'assistance clientèle.</p>

## Champs d'élément de commande : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de commande dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'élément de commande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Produit	Texte	15	Ce champ contient la clé étrangère de l'ID de produit. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Commande	Texte	15	Ce champ contient la clé étrangère de l'ID de commande. Il s'agit d'un champ obligatoire.
N° de l'élément de commande	Texte	15	Ce champ contient la clé primaire de l'objet par défaut.
Quantité	Nombre	22	Ce champ contient la quantité de produits commandés. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Prix unitaire	Nombre	22	Aucun.
Montant de la remise	Nombre	22	Aucun.
Pourcentage de remise	Nombre	22	Aucun.
Prix après remise	Nombre	22	Aucun.

## Champs de partenaire : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de partenaires dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation de partenaires, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.



Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nb. de médecins	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partenaire/compte	Case à cocher	1	Aucune
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucune
Adresse de facturation	Liste de sélection	100	<p>Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p> <p>Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.</p>
Adresse de facturation 1	Texte	200	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de facturation 2	Texte	100	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Adresse de facturation 3	Texte	100	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Ville de facturation	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays de facturation	Liste de sélection	30	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Boîte postale de	Texte	30	Pour obtenir des instructions sur la

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
facturation/Code de tri			<p>correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province de facturation	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants ou les équivalents de l'état concerné avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403)).</p>
Etat US de facturation	Liste de sélection	2	<p>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.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal de facturation	Texte	30	<p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de facturation - ID externe	Texte	30	<p>Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Fréquence des visites	Liste de sélection	30	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Gestionnaire de compte Analytics de canal	Texte	50	Aucune
Date de révision de la conformité	Date/Heure UTC	7	Il s'agit de la date d'échéance du statut de conformité pour la révision.
Statut de conformité	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Description	Texte	255	Aucune
Qualification	Texte	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID unique externe	Texte	30	Aucun.
Nom furigana	Texte	100	Aucun.
Identification hôpital	Texte	30	Health Industry Number (HIN).
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.
Type d'influence	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Dernière date de fin d'affectation	Date/Heure UTC	7	Aucune
Dernière date de soumission d'affectation	Date/Heure UTC	7	Aucune
Date de la dernière visite	Date/Heure UTC	7	Aucune
Emplacement	Texte	50	Aucune
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucune
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucune
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Segment de marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Part de marché	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Ce nombre est compris entre zéro (0) et 100.
Nombre maximum d'utilisateurs	Entier	Non applicable	Aucune
Nombre d'employés	Entier	22	Aucune
Compte partenaire d'origine	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Elle contient la valeur du partenaire valide.
Propriétaire	Texte	50	Ce champ contient le nom du titulaire actuel de cet enregistrement.
Compte partenaire propriétaire	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule.
Devise partenaire	Liste de sélection	15	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Cette valeur doit correspondre à la valeur existante de la devise partenaire actuelle.
Niveau de partenariat	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Nom du partenaire	Texte	100	Il s'agit du nom du partenaire.
Statut de l'organisation du partenaire	Liste de sélection	30	Ce champ indique si le partenaire est actif ou inactif dans l'organisation PRM (Partner Relationship Partner). En cas d'activation, un livre est automatiquement créé pour l'organisation partenaire. Leurs utilisateurs sont automatiquement ajoutés au livre. Ce livre n'est utilisé que pour relier des partenaires dans les produits associés de la relation partenaire sous le champ Enregistrement du partenaire. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Liste de prix	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les noms des

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			listes de prix.
Type de partenaire principal	Liste de sélection	30	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les types de partenaires associés au partenaire.
Compte partenaire principal	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. La valeur par défaut de cette liste est la valeur du partenaire.
Priorité	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Société ouverte au capital	Case à cocher	Non applicable	Aucun.
Rang	Nombre	22	Aucun.
Réaffecter le compte	Case à cocher	Non applicable	Ce champ indique la nécessité de réaffecter le compte. Lors de l'importation, des règles d'affectation automatique sont mises en œuvre pour cet enregistrement de compte, à condition que cette fonctionnalité ait été configurée par l'administrateur de votre société ou par le gestionnaire.
Référence	Case à cocher	Non applicable	Ce champ doit être assorti d'une coche si ce compte a accepté de servir de référence auprès de vos prospects.
Référence depuis	Date	Non applicable	Aucune
Région	Liste de sélection	25	Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Les valeurs par défaut autorisées sont Est, Ouest et Central.
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Adresse d'expédition	Liste de sélection	100	<p>Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p> <p>Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			d'adresse existant validé.
Adresse d'expédition 1	Texte	200	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 2	Texte	100	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 3	Texte	50	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Ville d'expédition	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays d'expédition	Liste de sélection	30	<p>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. Assurez-vous que les données à importer correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "A propos de la correspondance des pays et des adresses" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			votre société.
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Texte	30	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "A propos de la correspondance des pays et des adresses" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province d'expédition	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses en dehors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou les équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir "A propos de la correspondance des pays et des adresses" page 403)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	<p>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.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal d'expédition	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe de l'adresse de livraison	Texte	30	Si les adresses partagées sont activées pour votre société, le type de données de ce champ devient une liste de sélection. La valeur de ce champ doit correspondre à l'ID unique externe d'un enregistrement d'adresse existant. De plus, si le paramètre Valider les adresses partagées est activé, cette valeur doit correspondre à un enregistrement d'adresse existant validé.
Campagne source	Liste de sélection	100	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. La valeur par défaut de cette liste est le nom de la campagne source qui a généré le compte.
Statut	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Territoire	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Le champ par défaut de cette liste est le nom du territoire.
Site Web	Texte	100	Aucun.
CA cumulé	Devise	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Il correspond au Cumul de l'année.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

### Champs de compte du plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes du plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.



Nom des champs de compte de plan par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de compte.
Plan commercial	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Compte du plan principal	Booléen	1	Indique si le compte est un compte principal.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Comptes du plan

## Champs de l'interlocuteur du plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'interlocuteurs de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Interlocuteurs de plan par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Plan commercial	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet d'interlocuteur.
Interlocuteur de plan principal	Booléen	1	Indique si l'interlocuteur est l'interlocuteur principal.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)

- [Importation des données](#) (page 603)
- Interlocuteurs de plan

## Champs d'opportunité de plan  : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous   l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Opportunité du plan par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Opportunité	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet d'opportunité.
Plan commercial	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Opportunités du plan

## Champs de police : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de polices dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous   l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de police uniquement.

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut de facturation	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Date d'annulation	Date	Non applicable	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Entrée en vigueur	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Valeur nominale	Devise	22	Aucun
Compte financier	Texte	15	Aucun
Compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Échéance de la facture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Police parent	Texte	15	Aucun
Police parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police parent liée à cet enregistrement.
Numéro de police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant. Ce champ est également appelé champ de numéro de police.
Mode de règlement de la police	Liste de sélection	30	Aucun
Type de police	Liste de sélection	30	Aucun
Agence principale	Texte	15	Aucun
Agence principale : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agence principale (compte professionnel défini à la valeur partenaire) liée à cet enregistrement.
Agent principal	Texte	15	Aucun
Agent principal : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agent principal (interlocuteur) lié à cet enregistrement.
Code du producteur	Texte	50	Aucun
Forfait	Liste de sélection	30	Aucun

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Etat du taux	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de l'apport d'affaire	Liste de sélection	30	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Sous-statut	Liste de sélection	30	Aucun
Terme	Texte	50	Aucun
Prime totale	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de souscripteur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de souscripteurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Les informations du tableau suivant sont valables pour les données de souscripteur uniquement.

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte professionnel	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	50	Aucun

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur souscripteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur souscripteur : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID de système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Souscripteur foyer	Texte	15	Aucun
Souscripteur foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pourcentage du souscripteur	Pourcentage	22	Aucun
Type assuré	Liste de sélection	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police	Texte	15	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à l'enregistrement
Nom du souscripteur	Texte	250	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.
Rôle	Liste de sélection	30	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.

**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs de portefeuille : Préparation de l'importation**

**REMARQUE :** Il se peut que votre version ne comporte pas cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard.

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de comptes de portefeuille dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Numéro de compte	Texte	100	Aucun
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Annuité - Contrat, Police de groupe, 401K, Vérification, IRA, Assurance vie, Fond commun de placement, Compte épargne et Autre.
Taux annuel (%)	Nombre	15	Aucun

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date d'annulation/de vente	Date	7	Aucun
Limite du crédit	Devise	20	Aucun
Entrée en vigueur	Date	7	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Valeur nominale	Devise	20	Aucun
Institution	Texte	100	Aucun
Emplacement de l'institution	Texte	50	Aucun
Montant du prêt	Devise	20	Aucun
Echéance	Date	7	Aucun
Prime	Devise	20	Aucun
ID du titulaire principal	Texte	50	Aucun



Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Produit	Texte	50	Aucun
Date d'achat	Date	7	Aucun
CA	Devise	20	Aucun
Classe de risque	Texte	50	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Terme	Nombre	20	Aucun
Unité du terme	Liste de sélection	20	Valeurs valides par défaut : Jour, Semaine, Mois et Ann.
Valeur totale des équipements	Devise	20	Aucun
Date d'évaluation	Date	7	Aucun
ID externe d'institution	Texte	30	Liaison de l'institution à un compte.
ID externe Produit	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- Portefeuilles
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de liste de prix : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de listes de prix dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Liste de prix par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Devise	Varchar	20	Devise de la liste de prix.
Description	Varchar	255	Aucun
En vigueur à partir du	Date/Heure UTC	7	Date d'entrée en vigueur de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au	Date/Heure UTC	7	Date jusqu'à laquelle la liste de prix est en vigueur.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Nom de la liste de prix	Varchar	50	Aucun
Statut	Varchar	30	Statut actuel de la liste de prix, par exemple En cours, Publié, etc.
Type	Varchar	30	Type de liste de prix.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'élément détaillé de liste de prix : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments détaillés de liste de prix dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de](#)

données (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Élément détaillé de liste de prix par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Varchar	255	Aucun
En vigueur à partir du	Date/Heure UTC	7	Date d'entrée en vigueur de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au	Date/Heure UTC	7	Date jusqu'à laquelle la liste de prix est en vigueur.
Prix catalogue	Nombre	22	Prix du produit.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Liste de prix	Varchar	15	Nom de la liste de prix à laquelle l'élément détaillé est associé.
Type de prix	Varchar	30	Type du prix de l'élément détaillé, par exemple, standard.
Produit	Varchar	15	Produit de l'élément détaillé du prix.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de catégorie du produit : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques à la configuration d'un fichier CSV avant l'importation de champs de catégorie de produit dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de destinataires de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom de la catégorie	Texte	100
Catégorie parent	Texte	100
ID unique externe	Texte	30
ID externe de catégorie de produit parent	Texte	30
Description	Texte	16 350

## Champs de produit : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valeurs valides par défaut : Coupé, Salon, Cabriolet, Bicarps, Wagon, Berline
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Vêtements, Tracteur, SUV, Intérieur, Poids lourd, Extérieur, Electrique, Transmission, Véhicule utilitaire léger, Véhicule de tourisme
Contrôlé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Tarif de facturation du concessionnaire	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Porte	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valeurs valides par défaut : 3 portes, 2 portes, 4 portes
Moteur	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Suivi du n° du lot	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Commande possible	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Produit parent	Texte	100	Aucun
Référence	Texte	50	Aucun
Type de prix	Liste de sélection	30	Aucun
Catégorie de produits	Texte	100	Aucun
Devise du produit	Devise	15	Aucun
Nom de produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Type de produit	Liste de sélection	30	Aucun
Révision	Liste de sélection	30	Aucun
Sérialisation	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Sous-type	Liste de sélection	30	Aucun
Classe thérapeutique	Liste de	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand

Produit par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		Life Sciences Edition.
Transmission	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Accessoire carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Nombre	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'avis de non-responsabilité d'échantillon : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'avis de non-responsabilité d'échantillon dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'avis de non-responsabilité d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Commentaires	Texte	255	Ce champ contient des informations supplémentaires sur le champ d'avis de non-responsabilité.
Nombre	Texte	15	Aucun
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	500	Texte de l'avis de non-responsabilité.
Date de fin	Date/Heure	7	Date d'expiration de l'avis de non-

Nom du champ d'avis de non-responsabilité d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			responsabilité.
Date de début	Date/Heure	7	Date d'activation de l'avis de non-responsabilité.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs de ce champ sont les suivantes : Actif, Inactif et Expiré.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de stock d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de stocks d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations concernant cette procédure données ci-après.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Stock d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID rapport d'audit	Texte	15	Aucun
Période de stock	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'ID de l'objet de période de stock.
Dernière quantité physique	Nombre	22	Aucun
N° de lot	Texte	15	Aucun
Solde d'ouverture	Nombre	22	Aucun
Quantité physique	Nombre	22	Aucun
Echantillon	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'échantillon de produit de ce stock.

Stock d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Quantité système	Nombre	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Stock d'échantillons

## Champs de lot d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de lots d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date limite	Date	7	Cette date est calculée. Le calcul correspond à la date d'expiration moins la valeur indiquée dans le champ Jours avant expiration. Par exemple, si la date d'expiration est le 31 janvier et que la valeur du champ Jours avant expiration est égale à 30, la date limite est le 1er janvier. Cela signifie que le lot d'échantillons doit être utilisé assez rapidement ou renvoyé au siège social.
Description	Texte	255	Description de lot.
Date d'expiration	Date	7	Date d'expiration du lot d'échantillons.
Stock par lot	Booléen	1	Ce champ indique si le stock fait l'objet d'un suivi au niveau du lot ou au niveau du produit.
N° de lot	Texte	100	Nom de lot.
Commande possible	Booléen	1	Ce champ indique si le lot peut être



Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			commandé.
Niveau du produit	Nombre	22	Aucun
Echantillon	Texte	15	Nom du produit.
Jours avant expiration	Nombre	22	Nombre de jours de lead.
Date de début	Date	7	Date de début du lot d'échantillons.
UM	Texte	30	Unité de mesure.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- Lots d'échantillons

## Champs de transactions d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de transactions d'échantillons dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Transaction d'échantillon par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nombre de packages envoyés	Nombre	22	Nombre de packages envoyés lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert sortant.
Nombre de packages reçus	Nombre	22	Nombre de packages reçus lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert entrant.
Motif d'ajustement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut de ce champ sont les suivantes : Erreur humaine,

Transaction d'échantillon par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			Vol, Compte initial, Perdu, Trouvé et Demande.
Commentaires	Texte	255	Champ de description.
Date	Date/Heure	7	Date de la transaction.
Date d'arrivée prévue	Date/Heure	7	Aucun
Date de livraison escomptée	Date/Heure	7	Aucun
A partir de la transaction	Texte	15	Aucun
Période de stock : Date de début	Date/Heure	7	Aucun
Période de stock : Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de facture	Texte	15	Aucun
Nom	Texte	50	Aucun
Transaction parent	Texte	15	Aucun
Date de réception	Date/Heure	7	Aucun
Transaction racine	Texte	15	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : En cours, En transit, Modifié, Traité et Traité avec des différences.
Date d'envoi	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de suivi	Texte	15	Aucun
Transférer à	Texte	15	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : Transfert entrant, Transfert sortant, Echantillon perdu, Ajustement de stock et Dépense.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de demandes d'assistance : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes d'assistance dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Produit, Installation, Maintenance, Formation et Autre.
Cause	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Instructions peu claires, Besoins utilisat. - Formation, Problème existant, Nouvelle question et Autre.
Fermé	Heure	Date/Heure	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Concessionnaire	Liste de sélection	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
ID unique externe	Texte	30	Aucun

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date d'ouverture	Date/Heure	7	Aucun
Titulaire	E-mail	50	<p>Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.</p> <p>Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du titulaire	Texte	30	Aucun
Compte partenaire principal	Varchar	15	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : 1-Dès que possible, 2-Elevée, 3-Moyenne et 4-Faible.
Produit	Liste de sélection	100	Aucun
Réaffecter le titulaire	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Concessionnaire chargé de l'entretien	Texte	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Source	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Téléphone, Web, E-mail, Télécopie.
Devise de la DA	Texte	20	Aucun
N° de la DA	Texte	64	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Ouvert, En attente, Fermé, Ouvert - En escalade, Annulé.
Objet	Texte	250	Aucun

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Véhicule	Texte	100	Aucun

### Rubriques connexes

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

- Champs de demandes d'assistance
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de signature : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de signatures dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Signature par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID activité	Texte	15	Aucun
Prénom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	500	Aucun
Texte d'en-tête	Texte	800	Aucun
Prénom du commercial	Texte	50	Aucun
Nom du commercial	Texte	50	Aucun
Contrôle de signature	Texte	16000	Ce champ contient les coordonnées x et y de la signature.

Signature par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de signature	Date	7	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de solutions : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de solutions dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Solution par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID unique externe	Texte	30	Aucun
FAQ	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucun
Publié	Liste de sélection	1	Les valeurs valides par défaut sont Y et N. Ces valeurs doivent être en anglais, quels que soient vos paramètres linguistiques.
Nombre de demandes d'assistance	Entier	22	Aucun
Devise de la solution	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Solutions - Détails	Texte	16,000	Aucun

Solution par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Solutions - Evaluation	Nombre	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Brouillon, Approuvé, Obsolète
Titre	Texte	100	Champ requis par défaut.

### Rubriques connexes

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

- Champs de solution
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de produit avec tarification spéciale : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits avec tarification spéciale dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Coût autorisé	Nombre	22	Prix du partenaire qui fait l'objet d'une négociation pour la demande de tarification spéciale.
Nom du concurrent	Varchar	100	Nom du concurrent pour la demande.
Partenaire du concurrent	Varchar	100	Nom du partenaire concurrent.
Produit du concurrent	Varchar	100	Nom du produit du concurrent.
Prix du produit du concurrent	Nombre	22	Prix du produit du concurrent.
Devise	Varchar	20	Aucun

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Varchar	250	Aucun
Prix de vente conseillé	Nombre	22	Prix de vente conseillé du fabricant dans la devise utilisée.
Autres informations sur la concurrence	Varchar	250	Toute autre information sur les offres de produits concurrents, par exemple la justification du prix spécial, etc.
Produit	Varchar	15	Nom du produit pour la demande de tarification spéciale.
Coût d'achat	Nombre	22	Prix que le partenaire a payé à l'origine pour acheter le produit.
Quantité	Nombre	22	Quantité attendue de produits qui seront vendus dans le cadre de cette demande.
Coût demandé	Nombre	22	Prix réduit demandé par le partenaire.
Prix de vente au détail demandé	Nombre	22	Prix de vente au détail auquel le partenaire souhaitait vendre le produit.
Demande tarification spéciale	Varchar	15	Demande de tarification spéciale à laquelle ce produit avec tarification spéciale est associé.
Prix de vente au détail suggéré	Nombre	22	Prix de vente au détail suggéré par le propriétaire de la marque.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs de demande de tarification spéciale : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes de tarification spéciale dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On



**Demand.** De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

<b>Demande de tarification spéciale par défaut</b>	<b>Type de données</b>	<b>Longueur maximale</b>	<b>Commentaires</b>
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Approbateur	Varchar	15	Nom de l'approbateur.
Date d'autorisation	Date/Heure UTC	7	Date et heure d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Date de décision de la demande	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Statut de la réclamation	Date	7	Statut de la réclamation de tarification spéciale.
Devise	Varchar	20	Devise de la demande de tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire	Varchar	15	Enregistrement d'affaire associé à la demande de tarification spéciale.
Description	Varchar	15	Aucun
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Client final	Varchar	15	Client de la demande. Si celle-ci est associée à une opportunité, vous pouvez sélectionner un compte d'opportunité.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur.
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande de tarification spéciale.
Dernière approbation par	Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.
Opportunité	Varchar	15	Opportunité à laquelle la demande est associée.
Compte partenaire d'origine	Varchar	15	Partenaire à l'origine de la demande de tarification spéciale.
Titulaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte partenaire titulaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille.
Programme de partenaire	Varchar	15	Programme de partenaire auquel la demande est associée.
Compte partenaire principal	Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande de tarification spéciale.
Code de motif	Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande de tarification spéciale.
Date de la demande	Date	7	Date et heure de création de la demande de tarification spéciale.
Nom de la demande	Varchar	50	Nom de la demande.
Date de début	Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de la demande de tarification spéciale.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant total autorisé	Nombre	22	Montant total autorisé.
Montant total demandé	Nombre	22	Montant total demandé par le partenaire.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

### Champs d'interlocuteur de la tâche : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un interlocuteur et une tâche dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation](#)

de données (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Interlocuteur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximale
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe de tâche	Texte	30

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs d'utilisateur de la tâche : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation du lien entre un utilisateur et une tâche dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations suivantes concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximale
ID utilisateur	Texte	50
ID externe de tâche	Texte	30
ID externe de l'utilisateur	Texte	30

**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

**Champs d'élément de transaction : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de transaction dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez vérifier les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Élément de transaction par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	250	Description de l'élément de transaction.
Période de stock	Texte	15	Aucun
Numéro de ligne	Nombre	22	Numéro unique associé à l'enregistrement d'en-tête de transaction.
N° de lot	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID du lot d'échantillons.
Quantité	Nombre	22	Nombre d'échantillons associés à l'élément de transaction.
Echantillon	Texte	15	Nom de l'échantillon fourni avec l'élément de transaction. Vous devez documenter tous les échantillons.
Quantité livrée	Nombre	22	Nombre d'échantillons qui ont été livrés en tant qu'élément de transaction.
Numéro de la transaction	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de la transaction d'échantillon.

**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)

## Champs utilisateur : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Ces informations complètent les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champs pour l'importation de données](#) (voir "[Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#)" page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Pseudonyme	Texte	50	Champ requis par défaut.
Utilisateur - Adresse 1	Texte	200	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403).
Utilisateur - Adresse 2, 3	Texte	100	Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la mise en correspondance des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403).
Utilisateur - Ville	Texte	50	Aucun
Utilisateur - Pays	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (consultez la rubrique <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses</a> (voir " <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> " page 403)).
Utilisateur - Boîte postale/Code de tri	Texte	30	Aucun

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Utilisateur - Province	Texte	50	Pour le Canada, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403). En revanche, il ne s'agit pas d'un champ de liste de sélection.
Utilisateur - Etat US	Liste de sélection	2	Pour obtenir la liste des valeurs des états des Etats-Unis, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 403).
Utilisateur - Code postal	Texte	30	Aucun
Tél. portable	Téléphone	40	Aucun
Devise	Texte	50	Ce champ étant défini au niveau de la société, vous ne pouvez ni l'importer ni en modifier les valeurs de liste de sélection.
Département	Texte	75	Aucun
Division	Texte	75	Aucun
Email	Texte	50	Champ requis par défaut.
Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer	Case à cocher	Non applicable	Si vous cochez cette case et que vous enregistrez les données, un e-mail avec un mot de passe temporaire est envoyé à l'utilisateur.
N° d'employé	Nombre	30	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Contient l'ID externe de l'enregistrement importé.
Prénom	Texte	50	Champ requis par défaut.
Limite d'approbation du budget	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID d'intégration	Texte	30	Identificateur utilisé pour l'intégration dans des systèmes externes.
Langue	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides standard.
Nom de famille	Texte	50	Champ requis par défaut.

Utilisateur par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Paramètres linguistiques	Texte	50	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Liste de sélection	Liste de sélection	15	Aucun
Rapporte à (responsable)	Texte	Non applicable	Champ calculé à partir du nom et du prénom du responsable.
ID externe Rapporte à	Texte	30	Aucun
Rôle	Liste de sélection	50	Champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : Administrateur, Exécutif, Commercial terrain, Commercial interne, Responsable de ventes & marketing, Directeur d'assistance, Commercial des services d'assistance.
Etat	Liste de sélection	30	Champ requis par défaut. Valeurs valides par défaut : Actif, Inactif.
Fuseau horaire	Texte et numéro	100	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucun
Tél. (bureau)	Téléphone	40	Champ requis par défaut.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438)
- [Importation des données](#) (page 603)
- [Utilisateurs - Champs](#) (voir "[Champs utilisateur](#)" page 165)

### Champs d'interlocuteurs pour les véhicules : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs à l'interlocuteur du véhicule dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour](#)

[l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de catégorie de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale
N° de série	Texte	100
Nom de produit	Texte	100
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	60
Nom de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe véhicule	Texte	30
Principal	Case à cocher	Non applicable

## Champs de véhicules : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs relatifs au véhicule dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

**REMARQUE :** La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement le nom (par défaut) d'origine de chaque champ et non les noms que l'utilisateur a modifiés pour votre société dans Oracle CRM On Demand. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur de votre société pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

**REMARQUE :** Cette section est spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Numéro d'identification du véhicule	Texte	100
Marque	Texte	30
Modèle	Texte	30
Année	Texte	22
Garnitures	Texte	30



Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Portière	Texte	30
Couleur extérieure	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
ID externe du titulaire	Texte	30
ID externe du compte	Texte	30
ID externe Produit	Texte	30
ID externe du concessionnaire	Texte	30
ID externe du revendeur de service	Texte	30
Type de produit	Texte	30
Concessionnaire vendeur	Texte	100
Statut	Texte	255
Compte	Texte	100
Type de compte	Texte	255
Interlocuteur	Texte	255
Numéro du permis	Texte	30
Département du permis	Texte	10
Expiration du permis	Date	32
Transmission	Texte	30
Site du compte	Texte	50
Statut	Texte	30
Lieu	Texte	30
Occasion/Neuf	Texte	30
Moteur	Texte	30
Prix de vente conseillé	Devise	25
Tarif du concessionnaire	Devise	25
Détenteur	Texte	30
Modifié : Date externe	Date/Heure	32

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Modifié par	Texte	255
Devise du véhicule	Texte	30
Couleur intérieure	Texte	30
Type de garantie	Texte	30
Début de la garantie	Date	32
Fin de la garantie	Date	32
Kilométrage actuel	Nombre	16
Date de lecture du kilométrage	Date	32
Nom de produit	Texte	100
Type	Texte	255
Carrosserie	Texte	30
Description	Texte	250
Titulaire	E-mail	50
Créé : Date externe	Date/Heure	32
ID ligne	ID	15
ID d'intégration	Texte	30
ID du compte	ID	15
ID d'intégration du compte	Texte	30
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Liste de sélection indexée 6	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Texte long indexé	Texte	255
Texte court indexé 1	Texte	100
Texte court indexé 2	Texte	100
Case à cocher indexée	Booléen	1
Catégorie de produits	Texte	100
Référence	Texte	50
Date d'achat	Date	32
Prix d'achat	Devise	25
Quantité	Nombre	16
Date d'expédition	Date	32
Date d'installation	Date	32
Date d'expiration	Date	32
Date de notification	Date	32
Contrat	Texte	30

## Assistant d'import

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'import pour importer les données de votre société dans Oracle CRM On Demand :

- [Importation des données](#) (page 603)
- [Consultation des résultats d'importation](#) (page 608)
- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 609)

## Importation des données

**Avant de commencer.** Préparez vos fichiers CSV et ajoutez les champs nécessaires ou les valeurs de la liste de sélection à l'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Préparation de l'importation des données](#) (voir "[Préparation de l'importation de données](#)" page 445). Avant d'importer des données, vous pouvez déterminer la méthode d'importation qui convient le mieux à vos besoins à l'aide de la documentation correspondante dans My Oracle Support.

Après avoir préparé vos données pour l'importation, accédez à l'Assistant d'import, puis effectuez l'importation. Afin que toutes les demandes d'importation soient traitées de manière uniforme, chacune d'elles est divisée en une ou plusieurs demandes enfant de 100 enregistrements. Les demandes enfant issues des différentes demandes d'importation sont traitées simultanément, de sorte qu'il n'y a aucune attente dans la

file d'attente. La durée de traitement d'une demande d'importation est continuellement mise à jour et reflète la progression des demandes enfant dans la file d'attente.

**CONSEIL :** Vérifiez que votre fichier CSV d'import est configuré correctement en effectuant une importation test de cinq enregistrements. Il est beaucoup plus facile de corriger cinq enregistrements importés plutôt que l'intégralité du fichier d'importation.

### *Pour importer des enregistrements*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la section Importer des données, sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez importer dans le menu déroulant.
- 4 Cliquez sur le bouton Lancer.  
Cette action démarre l'Assistant d'import.

- 5 Pour l'étape 1 :

**REMARQUE :** Les options suivantes sont disponibles en fonction de l'enregistrement que vous souhaitez importer.

- a Sélectionnez la manière dont vous souhaitez que l'Assistant d'import identifie les enregistrements correspondants.

L'Assistant d'import utilise un ID unique externe, qui correspond à un champ d'ID externe unique importé d'un autre système, un ID ligne Oracle CRM On Demand et des champs prédéfinis Oracle CRM On Demand. Ces champs prédéfinis, notamment le nom et l'emplacement du compte, n'ont aucun ID.

Pour plus d'informations sur le mode de définition des enregistrements en double, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 421).

- b Sélectionnez ce que doit faire l'Assistant d'import s'il détecte un identificateur d'enregistrement unique en double dans Oracle CRM On Demand. Vous avez le choix entre ne pas importer les enregistrements en double, remplacer les enregistrements existants ou en créer.

**REMARQUE :** Cette option n'est pas disponible dans les sections Tâche, Rendez-vous, Remarques, Equipe du compte, Equipe de l'interlocuteur et Rôles de l'interlocuteur en cas d'opportunité.

- c Sélectionnez l'action que l'Assistant d'import doit exécuter si l'identificateur d'enregistrement unique de l'enregistrement importé ne correspond à un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Cette option n'est pas disponible dans les sections Tâche, Rendez-vous et Remarques. Si vous sélectionnez Ecraser enregistrement existant et Ne pas créer nouvel enregist. pour l'option précédente, l'enregistrement est mis à jour.

- d** Sélectionnez comment vous souhaitez gérer les valeurs de la liste de sélection de votre fichier CSV qui ne correspondent pas à celles de l'application.

L'Assistant d'import peut ajouter la nouvelle valeur à la liste de sélection ou ne pas importer la valeur de champ.

**REMARQUE :** Cette option n'est pas disponible lors de l'importation de notes ou si la langue de l'utilisateur est différente de la langue par défaut de la société. Elle ne s'applique pas non plus aux listes à choix multiples. Ces dernières peuvent uniquement être importées si la valeur figurant dans le fichier CSV existe dans l'application.

- e** Décidez si l'Assistant d'import doit créer un enregistrement pour les associations manquantes (enregistrements liés) dans votre fichier de données.

**REMARQUE :** Cette option n'est disponible que lorsque vous importez des comptes ou des interlocuteurs.

- f** Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV.

Pour plus d'informations, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 438).

- g** Vérifiez que la sélection du codage de fichier est Occidental.

**REMARQUE :** Ne modifiez pas ce paramètre tant que vous n'êtes pas certain qu'une autre méthode de codage est utilisée. Par défaut, le codage Occidental s'applique à la plupart des systèmes de codage d'Europe et d'Amérique du Nord.

- h** Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.

- i** Dans la liste déroulante Consignation d'erreur, sélectionnez les données que Oracle CRM On Demand doit consigner : Tous les messages, Erreurs et avertissements ou Erreurs uniquement.

- j** Sélectionnez le fichier CSV dont vous souhaitez importer les données.

- k** Cochez la case si vous souhaitez que les fichiers de données soient traités consécutivement.

**REMARQUE :** Le traitement séquentiel des fichiers de données garantit que les demandes d'importation enfant sont toujours traitées séquentiellement lors de la soumission d'une demande d'importation. Il garantit également le maintien des dépendances du fichier CSV.

- l** Cochez la case si vous souhaitez désactiver l'audit lors de l'importation des données et si vous ne souhaitez pas générer d'enregistrements de piste d'audit lors de l'importation des données.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas désactiver ce paramètre d'audit si vous importez le type d'enregistrement Utilisateur. Cette option est disponible uniquement si le privilège Gérer l'audit des enregistrements pour les importations est activé pour votre rôle. Vous pouvez cocher cette case pour améliorer les performances en fonction des types d'enregistrement que vous souhaitez importer et du nombre de champs audités que vous auriez dû auditer pour ces types d'enregistrement.

## 6 Pour l'étape 2 :

- a** Suivez les instructions pour valider votre fichier, le cas échéant.

- b** Sélectionnez un fichier de correspondances de champs, s'il est disponible.
- c** Les fichiers de correspondance de champs (.map) contiennent les associations entre les champs de votre fichier CSV et les champs Oracle CRM On Demand existants. Une fois que vous avez effectué une importation, le système vous envoie un e-mail contenant le fichier .map avec le schéma de correspondance récent. Enregistrez-le sur votre ordinateur en vue de le réutiliser pour les importations ultérieures.

- 7** Pour l'étape 3 : Mettez en correspondance les champs de votre fichier et ceux d'Oracle CRM On Demand. Vous devez au minimum mettre en correspondance tous les champs requis avec les en-têtes de colonne du fichier CSV.

L'Assistant d'import répertorie les en-têtes de colonne de votre fichier CSV d'import en regard d'une liste déroulante affichant tous les champs de cette zone dans Oracle CRM On Demand, y compris les champs personnalisés que vous avez ajoutés.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez le champ correspondant affiché dans le tableau suivant.

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

Si vous avez sélectionné un fichier .map, vérifiez que les champs correspondent correctement. Les champs personnalisés créés depuis la dernière importation auront peut-être besoin d'être mis en correspondance.

Pour plus d'informations sur les ID externes, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 421).

**ATTENTION :** Si vous n'avez pas sélectionné le fichier approprié à importer, cliquez sur Annuler pour modifier les sélections. A ce stade, l'utilisation du bouton Retour n'efface pas le cache, et le fichier d'importation que vous avez initialement sélectionné s'affiche à l'étape de mappage des champs.

**ATTENTION :** L'ID unique externe et l'ID externe du responsable sont des champs clés utilisés pour associer les interlocuteurs avec les enregistrements de leur responsable. Si ces champs ne sont pas mis en correspondance, l'enregistrement du responsable sera associé avec les interlocuteurs à l'aide des champs Nom de l'interlocuteur et Responsable. Lorsque vous utilisez les champs Nom de l'interlocuteur et Responsable pour effectuer cette association, les enregistrements du fichier de données seront soumis à un classement des dépendances plus strict.

- 8 Pour l'étape 4, suivez les instructions à l'écran, le cas échéant.
- 9 Pour l'étape 5, cliquez sur Terminer.

#### ***Pour afficher la file d'attente des demandes d'importation***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Files d'import et d'export, cliquez sur le lien Import - File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche ; elle contient des informations sur vos demandes, notamment le temps de réalisation estimé.

Le tableau suivant décrit le statut d'importation.

Statut	Description
Mis en file d'attente	L'importation n'a pas encore été traitée.
En cours	L'importation est en cours de traitement. <b>REMARQUE :</b> Vous pouvez supprimer la demande dans cet état. Vous devez toutefois vérifier les données qui ont été partiellement importées dans Oracle CRM On Demand.
Terminé	Aucune erreur signalée lors de l'importation.
Terminé avec erreurs	Importation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Importation terminée, mais aucun enregistrement importé.

Statut	Description
Erreur	Importation non effectuée en raison d'une erreur.
Annulé	L'importation a été annulée.

Le tableau suivant décrit les informations sur l'enregistrement de l'import.

Informations sur les enregistrements importés	Description
Nb soumis	Nombre d'enregistrements contenus dans le fichier CSV.
Nb traités	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.
Nb importés avec succès	Nombre d'enregistrements importés sans problème.
Nb partiellement importés	Nombre d'enregistrements importés, sans que tous les champs d'un enregistrement soient importés.
Nb non importés	Nombre d'enregistrements non importés.
Nb annulés	Nombre d'enregistrements importés avant l'annulation de l'importation.

### ***Pour importer des valeurs de listes à choix multiples***

- 1 Dans le fichier CVS, séparez les listes de sélection à choix multiples par un point-virgule.  
Par exemple, dans le cas d'une liste de sélection à choix multiples contenant des prénoms, si vous souhaitez importer quatre noms dans ce champ, séparez chaque nom par un point-virgule.
- 2 Cliquez sur Ajouter valeur à liste de sél.  
Oracle CRM On Demand importe votre liste à choix multiples.

### **Consultation des résultats d'importation**

Vous pouvez suivre la progression de l'importation en consultant la page de file d'attente dans Oracle CRM On Demand. Lorsque le traitement de la demande d'importation est terminé, vous pouvez parcourir la file



d'attente d'importation et explorer le travail d'importation terminé. Chaque demande d'importation contient le fichier de données soumis, le fichier de correspondance généré et un fichier journal. Ce fichier journal fournit des informations de base relatives aux erreurs générées, au statut de l'importation, etc. Si une erreur se produit lors de l'importation, il est recommandé de consulter le fichier journal joint à la demande d'importation.

De plus, lorsque la demande d'importation est terminée, vous recevez un e-mail indiquant les spécificités de l'importation. L'e-mail récapitule l'importation et contient un fichier journal qui répertorie tous les enregistrements et les champs qui ont été importés.

Vous pouvez alors corriger les données de votre fichier CSV et importer à nouveau les informations. La deuxième fois, indiquez au système de remplacer les enregistrements existants lorsqu'il détecte des enregistrements en double.

### ***Pour voir la file des demandes d'importation***

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3** Dans la section Files d'import et d'export, cliquez sur le lien Import - File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche et présente l'heure à laquelle l'importation a été terminée ou l'heure de fin estimée.

### ***Pour consulter l'e-mail vous informant sur les résultats de l'importation***

- Affichez votre application d'e-mail et ouvrez le message d'Oracle CRM On Demand.

Ce message répertorie toutes les erreurs survenues pour chaque enregistrement et l'action à entreprendre pour capturer l'intégralité des données de cet enregistrement.

### **Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 609)

## **Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal**

Une fois votre demande d'importation traitée, vous recevez un e-mail récapitulant les résultats de l'importation :

Michel,

Le traitement de votre demande d'import a pris fin à 7:10:06 le 30/3/2007. Récapitulatif du résultat :

Utilisateur : qa/mjones

Import - Type : Compte

Nom du fichier d'importation : Comptes.csv

Heure de fin : 30/3/2007 7:10:06

Nombre total d'enregistrements : 496

Import réussie : 495

Import partielle : 1

Enregistrements en double ignorés : 0

Echec : 0

Pour plus de détails sur votre import, consultez le fichier journal. Pour obtenir de l'aide, consultez l'aide en ligne.

Merci d'avoir utilisé Oracle CRM On Demand,

Le Support Clientèle Oracle CRM On Demand

Un fichier journal répertoriant chaque erreur qui s'est produite lors de l'importation est joint à l'e-mail. Il se présente comme suit :

Erreur enregistr. spécifique ID\_SYSTEME\_EXTERNE : 46552 Aucun enregistrement correspondant n'a été trouvé pour le champ d'importation 'CURRENCY' avec la valeur 'INR'. Le champ Oracle CRM On Demand 'Compte - Devise' n'a pas été mis à jour, mais les autres valeurs de champ ont été importées pour cet enregistrement.

## Assistant d'export

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'export pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [Exportation de données](#) (page 610)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 612)

## Exportation de données

Vous pouvez exporter entièrement ou partiellement les données de votre société depuis Oracle CRM On Demand vers un fichier externe. L'exportation génère un ou plusieurs fichiers zip contenant des fichiers CSV distincts pour chaque type d'enregistrement que vous choisissez d'exporter. Les fichiers d'exportation générés sont de 1,5 Go chacun ou plus petits.

**REMARQUE :** Si votre société utilise une version de l'application propre à un secteur d'activité, les types d'enregistrement spécifiques à votre secteur (par exemple Foyers, Véhicules, Réunions professionnelles et Budgets) ainsi que leurs activités connexes et remarques sont exclus de l'exportation. De même, si vous exportez des enregistrements pour les produits d'opportunité *récurrents*, l'application renseigne la colonne Parent\_ID pour cette ligne. Pour les enregistrements non récurrents, la cellule Parent\_ID est vide.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Exportation administration.

### **Pour exporter les données de votre société**

**REMARQUE :** Le nombre d'exports (complets ou partiels) est limité sur la semaine. Une société peut effectuer un export intégral tous les 7 jours. Un utilisateur peut exporter jusqu'à 1000 enregistrements, quel que soit le type d'enregistrement, tous les 7 jours.

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Exporter les données.  
Cette action démarre l'Assistant d'export de données.
- 4 Pour l'étape 1 :
  - a Effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Si vous souhaitez effectuer une exportation complète, sélectionnez le bouton radio Exporter tous les types d'enregistrement.
    - Si vous souhaitez effectuer une exportation partielle, sélectionnez le bouton radio Exporter les types d'enregistrement sélectionnés et les types d'enregistrement que vous souhaitez exporter. Vous pouvez exporter toutes les données correspondant à un type d'enregistrement ou les données d'enregistrements enfant individuels.

- b Cliquez sur Suivant.

Les données correspondant aux types d'enregistrement parent et enfant sont exportées vers un fichier CSV distinct au sein du fichier zip.

**ATTENTION :** Si vous exportez des données de remarque dans Oracle CRM On Demand, le fichier CSV contient toutes les remarques publiques créées dans Oracle CRM On Demand ainsi que les remarques privées appartenant à l'utilisateur qui exporte les données.

- 5 Pour l'étape 2 :
  - a Sélectionnez le fuseau horaire utilisé dans le fichier CSV exporté.

- b** Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV exporté.
- c** Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.
- d** Sélectionnez les critères de filtrage pour limiter les données de votre export.

**REMARQUE :** S'il s'agit de votre premier export de données, vous pouvez ne pas filtrer les dates. Néanmoins, pensez ensuite à configurer des exports incrémentiels en filtrant les données relatives aux dates depuis le dernier export.

- e** Cliquez sur Suivant.

- 6** Pour l'étape 3, consultez le récapitulatif et cliquez sur Terminer pour soumettre la demande d'exportation.
- 7** Sur la page Export demandé, cliquez sur le lien Export - File des demandes pour consulter le statut de votre demande.

Le tableau ci-dessous décrit les valeurs de statut d'exportation possibles.

Statut	Description
Mis en file d'attente	L'exportation n'a pas encore été traitée.
Replacé dans la file d'attente	La demande d'exportation a été replacée dans la file d'attente.
En cours	L'exportation est en cours de traitement. <b>REMARQUE :</b> Il est impossible de supprimer la demande à ce stade.
Terminé	Aucune erreur ne s'est produite durant l'exportation.
Terminé avec erreurs	Exportation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Exportation terminée, mais aucun enregistrement importé.
Erreur	L'exportation ne s'est pas effectuée en raison d'une erreur.

Pour plus d'informations sur la page Export - File des demandes, voir [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 612).

## Consultation des résultats d'exportation

La page Export - File des demandes affiche toutes les demandes d'exportation en attente et terminées. Si une demande figure dans la section Demandes en attente, cliquez sur Rafraîchir pour voir si la demande a été prise en compte. Lorsque la demande a abouti, vous pouvez faire un zoom avant sur une demande pour récupérer le fichier en sortie.

**Pour afficher les demandes d'exportation**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Export - File des demandes.

La page Export - File des demandes s'affiche avec les détails des demandes d'exportation. Le tableau suivant décrit les informations sur la demande d'exportation.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
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> </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:Interlocuteur</i> .
Statut	Le statut, par exemple, En cours ou Terminé.
Demandé par	L'utilisateur qui a envoyé la demande.
Soumise	Date et heure de soumission de la demande d'export.
Terminé	La date et l'heure auxquelles l'exportation s'est terminée.

**Pour récupérer le fichier ZIP d'une demande**

- 1 Dans la section Demandes effectuées, cliquez sur le lien Type d'export ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Détails de la demande d'export.  
 Cette page affiche les propriétés de l'exportation, y compris le nombre d'enregistrements exportés (Nombre d'enregistrements exportés) et le nombre de types d'enregistrement exportés avec succès sans le moindre problème (Nombre d'objets terminés).
- 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.

- Cliquer sur Supprimer pour supprimer le fichier.

## Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser le client Oracle Data Loader On Demand pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 614)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 614)

## A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Le client Oracle Data Loader On Demand est un utilitaire de ligne de commande qui permet d'importer des données dans Oracle CRM On Demand à partir de sources de données externes. Il présente deux fonctions :

- **Fonction Insérer.** Cette fonction prend les enregistrements d'un fichier et les ajoute à Oracle CRM On Demand.
- **Fonction Mettre à jour.** Cette fonction modifie les enregistrements existants dans Oracle CRM On Demand, en utilisant des enregistrements d'une source de données externe.

Pour plus d'informations, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible dans la {3}bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand sur Oracle Technology Network.

## Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand

Suivez la procédure ci-dessous pour charger cet utilitaire. Pour installer et utiliser l'utilitaire, voir le Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible dans la bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand sur Oracle Technology Network.

### *Pour charger l'utilitaire Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur Outils d'import et d'export.
- 3 Sous Oracle Data Loader On Demand, cliquez sur Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Enregistrez le fichier ZIP sur votre ordinateur.

## Intégration de services Web

Oracle CRM On Demand vous permet :

- d'accéder à vos données Oracle CRM On Demand à partir d'une application de services Web et de les modifier ;
- de créer vos propres applications s'intégrant à Oracle CRM On Demand.

Vous pouvez :

- télécharger des fichiers WSDL pour vous aider à concevoir des applications accédant à Oracle CRM On Demand à l'aide de l'interface des services Web ; reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas](#) (page 615) ;
- Télécharger les fichiers WSDL et des schémas pour utiliser les méthodes du service Web des événements d'intégration afin d'accéder aux files d'intégration et de suivre les modifications pour des types d'enregistrements particuliers. Vous pouvez également télécharger des schémas pour suivre les champs personnalisés et renommés pour les types d'enregistrements pris en charge.
- afficher un récapitulatif des services Web utilisés par votre société ; reportez-vous à la rubrique [Consultation de l'utilisation des services Web](#) (page 617).

## API Intégration CTI

L'un des fichiers WSDL disponibles à partir de la page Administration des services Web est réservé au service Web Activité CTI, qui fait partie des interfaces de programmation (ou API) de l'intégration du couplage téléphonie-informatique (CTI). L'API Intégration CTI permet d'intégrer directement Oracle CRM On Demand avec un logiciel CTI tiers en utilisant l'intégration de service Web. Pour plus d'informations sur l'API Intégration CTI, voir Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

## Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas

Les services Web fournis par Oracle CRM On Demand permettent aux utilisateurs d'applications client de dialoguer avec Oracle CRM On Demand, par exemple, pour insérer, mettre à jour, supprimer et interroger des enregistrements et exécuter des tâches d'administration.

Les services Web sont disponibles via :

- **Web Services v1.0.** Permettent de dialoguer avec Custom Objects 01-03, ainsi qu'avec des objets préconfigurés.
- **Web Services v2.0.** Permettent de dialoguer avec tous les objets personnalisés Oracle CRM On Demand, ainsi qu'avec des objets préconfigurés. Comparée à Web Services version 1.0, l'interface API de la version 2.0 de Web Services offre également des options supplémentaires pour émettre des interrogations, à l'aide de la méthode QueryPage.
- **API de service.** Permettent de gérer des tâches d'administration via les services Web. Par exemple, les API de service permettent l'administration des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand et offrent la possibilité d'émettre des interrogations pour obtenir des informations sur le système et son utilisation dans le cadre d'Oracle CRM On Demand.
- **Services administratifs.** Permettent d'interagir avec les métadonnées Oracle CRM On Demand via les services Web. Vous pouvez ainsi lire et charger des métadonnées Oracle CRM On Demand au format XML.

A partir de la page Administration des services Web, vous pouvez :

- télécharger les fichiers WSDL (Web Services Description Language) utilisés par les applications accédant aux services Web ;

- Téléchargement de schémas
- accéder à la documentation des services Web.

## Téléchargement de fichiers WSDL

Vous pouvez télécharger les fichiers WSDL pour chaque type d'enregistrement ou pour chaque API de service.

### *Pour télécharger un fichier WSDL*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez Web Services v1.0, Web Services Web v2.0, API de service ou Services administratifs, selon le cas.
- 4 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le type d'enregistrement requis, Compte par exemple, ou le nom de l'API de service.

Les objets affichés dans la liste Objet WSDL dépendent des types d'enregistrement définis pour votre société.

- 5 Cliquez sur l'un des boutons suivants :
  - Télécharger le WSDL personnalisé
  - Télécharger le WSDL générique

Une page contenant le WSDL s'affiche.

Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le fichier WSDL selon que vous sélectionnez Télécharger le WSDL personnalisé ou Télécharger le WSDL générique. Pour le WSDL personnalisé, les balises XML des champs personnalisés sont basées sur les balises d'intégration de Configuration des champs. Reportez-vous à la rubrique [Définition des balises d'intégration de champ personnalisé](#) (voir "[Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé](#)" page 91). Le WSDL personnalisé vous permet de générer un fichier WSDL spécifique à votre société et qui utilise les conventions d'appellation de champs de votre société.

Pour le WSDL générique, les champs personnalisés sont basés sur les balises XML génériques : CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. L'utilisation de ces espaces réservés, avec l'Outil de mappage, permet aux applications de mapper les noms de champ que votre société utilise.

- 6 Enregistrez le fichier WSDL dans votre ordinateur.

## Téléchargement de schémas

Le service Web des événements d'intégration utilise des fichiers de schéma (XSD) dans son WSDL, que vous téléchargez en plus du fichier integrationevents.wsdl. Le fichier WSDL contient des espaces réservés pour les fichiers de schéma XSD de tous les types d'enregistrement pour lesquels des actions d'événements d'intégration actives sont actuellement définies dans votre société. Les fichiers WSDL génériques sont disponibles. Toutefois, si vous créez des champs personnalisés ou que vous renommez les champs d'un type



d'enregistrement, vous ne pouvez pas utiliser l'option Télécharger le schéma générique. Vous devez plutôt télécharger un fichier XSD à l'aide du bouton Télécharger le schéma personnalisé dans la page Administration des services Web. Pour plus d'informations sur le service Web des événements d'intégration, consultez le manuel *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### **Pour télécharger un fichier de schéma**

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, choisissez Web Services v1.0. ou Web Services v2.0.
- 4 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le type d'enregistrement requis, Compte par exemple.  
Les objets affichés dans la liste Objet WSDL dépendent des types d'enregistrement définis pour votre société.
- 5 Cliquez sur l'un des boutons suivants :
  - Télécharger le schéma personnalisé
  - Télécharger le schéma générique
 Une page contenant le fichier de schéma s'affiche.  
  
 Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le schéma selon que vous sélectionnez Télécharger le schéma personnalisé ou Télécharger le schéma générique. Pour le schéma personnalisé, les balises XML des champs personnalisés sont basées sur les balises d'intégration de Configuration des champs. Pour le schéma générique, les champs personnalisés sont basés sur les balises XML génériques.
- 6 Enregistrez le fichier du schéma dans votre ordinateur.

## **Accès à la documentation des services Web**

Pour accéder à la documentation des services Web, cliquez sur Télécharger la documentation dans la barre de titre de la page Administration des services Web. La page Documentation Oracle CRM On Demand s'affiche et vous permet d'accéder aux services Web et autres documentations pour différentes versions de Oracle CRM On Demand.

## **Consultation de l'utilisation des services Web**

Dans la page Utilisation des services Web, vous pouvez consulter un résumé des services Web utilisés par votre société. Par défaut, les demandes de services Web sont répertoriées par ID de session. Le nom du client du service Web, le nom du service Web, l'opération, le nombre d'opérations, l'heure de début, l'heure de fin et l'alias utilisateur du service Web de la session. Le tableau suivant décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page Utilisation des services Web.

Pour	Effectuez cette procédure
------	---------------------------

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une liste de demandes de services Web	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer une liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes.
Afficher les détails d'une demande de service Web	Cliquez sur l'ID de session pour afficher une page de détails pour la demande de service Web.
Exporter la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Exporter la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Exportations d'enregistrements dans des listes.
Rechercher une demande de service Web	Sélectionnez les critères de filtres requis dans les listes déroulantes en regard de Afficher les résultats où.
Gérer toutes les listes de demandes de services Web	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Page Gérer les listes.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Affiner la liste. Effectuez les étapes appropriées décrites dans la rubrique Création et amélioration de listes.
Afficher les informations importantes et filtrer les informations de la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste.
Trier toutes les demandes de services Web de la liste	Cliquez sur l'en-tête de colonne pour trier la liste en fonction de cette colonne. Par exemple, cliquez sur Heure de début pour trier la liste en fonction de l'heure de début.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Afficher un sous-ensemble d'opérations de services Web	<p>Cliquez dans la liste déroulante située dans la barre de titre et modifiez la sélection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Toutes.</b> Affiche la liste de toutes les opérations des services Web</li> <li>■ <b>Toutes les opérations de ce jour.</b> Affiche la liste de toutes les opérations des services Web de ce jour</li> </ul>

## A propos de la création d'une liste de services Web

Le processus de création ou d'amélioration d'une liste de services Web est similaire à celle décrite dans la rubrique Création et amélioration de listes. Toutefois, les pages Liste de services Web ne contiennent pas la section Rechercher dans disponible dans les pages correspondantes pour d'autres types d'enregistrements.

Les champs que vous pouvez utiliser pour filtrer une liste de services Web, et que vous pouvez sélectionner en vue de leur affichage dans les résultats de la recherche, se présentent comme suit :

Champ	Description
Heure de fin	Heure de fin de la demande de services Web.
Type d'entrée	Les valeurs possibles sont : Connexion, Déconnexion et Distribution. Chaque appel de service Web, à l'exception des appels de connexion et de déconnexion, est défini sur Distribution pour ce champ car les appels passent par le service commercial du régulateur de services Web entrants.
Taille de message d'entrée (octets)	Taille du message d'entrée en octets.
Opération	Opération pour la demande de services Web.
Nb d'opérations	Nombre d'opérations de la demande de service Web.
Taille de message en sortie (octets)	Taille du message de sortie en octets.
ID de session	Identificateur de session de la demande de services Web. Il s'agit en réalité de la clé étrangère de la session correspondante dans le tableau de l'historique des connexions, et non de l'ID de session réel utilisé dans la demande de services Web.
Heure de début	Heure de début de la demande de services Web.
Alias de l'utilisateur	Alias de l'utilisateur qui a exécuté la demande de services Web.
Nom du client du service Web	Nom du client du service Web à partir duquel la demande a été adressée.
Nom du service Web	Nom du service Web auquel la demande a été adressée.
Espace de service Web	Espace de noms utilisé dans la demande.

## Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser le client Oracle Migration Tool On Demand pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 620)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 620)

## A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Le client Oracle Migration Tool On Demand est un utilitaire de ligne de commande qui évite d'avoir à copier manuellement les configurations personnalisées d'un environnement Oracle CRM On Demand à un autre. Par exemple, vous pouvez copier des configurations personnalisées d'un environnement de test à un environnement de production d'un client. Vous pouvez utiliser cet utilitaire, ainsi que les services Administration Services, qui sont un ensemble de services Web d'administration, pour automatiser l'administration des configurations de votre société. Cet utilitaire vous permet d'extraire et d'importer des informations de configuration spécifiques directement vers votre ordinateur et à partir de celui-ci. Les configurations peuvent être importées directement ou en mode batch. Les applications client peuvent également accéder aux configurations à l'aide des services Administration Services. Vous pouvez importer les configurations suivantes :

- Profils d'accès
- Définitions de gestion des champs
- Types d'enregistrement personnalisés
- Onglets Web personnalisés
- Listes de sélection
- Listes de sélection en cascade
- Liens Web personnalisés
- Barres d'actions
- Présentations de page d'accueil
- Mises en page
- Rôles

## Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand

Exécutez la procédure ci-après pour télécharger l'utilitaire client et suivez les étapes du Oracle Migration Tool On Demand Guide pour installer, configurer et utiliser cet utilitaire client. Le Oracle Migration Tool On Demand Guide est disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network. Pour plus d'informations sur le téléchargement des fichiers WSDL (Web Services Description Language) dont vous avez besoin pour accéder aux services administratifs, reportez-vous à la rubrique [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas Files](#) (voir "Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas" page 615). Pour plus d'informations sur les API fournis par les services administratifs, consultez le Oracle Web Services On Demand Guide disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) sur Oracle Technology Network.

### *Pour télécharger l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Créez sur l'ordinateur un répertoire dans lequel extraire les fichiers Oracle Migration Tool On Demand, par exemple C:\Oracle Migration Tool On Demand.

- 2 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Admin.
- 3 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur Outils d'import et d'export.
- 4 Dans la section Outils d'import et d'export de métadonnées, cliquez sur Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Enregistrez le fichier ZIP sur votre ordinateur.

## Administration des définitions d'extraction personnelle

Les définitions d'extraction personnelle permettent à l'administrateur d'une société d'indiquer le jeu de données de Oracle CRM On Demand à synchroniser avec une application client spécifique. Vous pouvez créer, modifier et supprimer des définitions d'extraction personnelle pour votre société. Pour plus d'informations sur les définitions d'extraction personnelle, voir :

- [A propos des définitions d'extraction personnelle](#) (page 621)
- [Gestion des définitions d'extraction personnelle](#) (page 633)

Pour créer une demande d'extraction personnelle fondée sur une définition d'extraction personnelle, une application client peut émettre un appel de services Web, voir [Création de demandes d'extraction personnelle](#) (page 634). Des appels de services Web peuvent également être émis pour récupérer les données d'une demande d'extraction personnelle. Les utilisateurs disposant des autorisations nécessaires peuvent également télécharger des fichiers à partir de la page File d'attente personnelle de demandes d'export, voir [Affichage des demandes d'extraction personnelle](#) (page 635).

### A propos des définitions d'extraction personnelle

Une *définition d'extraction personnelle* est un fichier XML qui définit un jeu de données que Oracle CRM On Demand synchronise avec une application client. La définition d'extraction personnelle contient une liste de types d'enregistrement, la liste des champs de chaque type d'enregistrement et le critère de filtrage utilisé pour déterminer quelles données doivent être synchronisées. Les deux types de définitions d'extraction personnelle sont présentés ci-dessous :

- **Spécifique au rôle.** Utilisé pour tous les utilisateurs ayant le rôle indiqué.
- **Par défaut.** Utilisé pour tous les utilisateurs pour lesquelles aucune définition d'extraction personnelle spécifique au rôle n'est définie.

Dans la page Liste de définitions d'extraction personnelle, vous pouvez charger plusieurs définitions d'extraction personnelle pour une seule application client. Chaque application client peut avoir une définition d'extraction personnelle par défaut active et une définition d'extraction personnelle active par rôle. Pour plus d'informations sur le téléchargement de définitions d'extraction personnelle, voir [Gestion des définitions d'extraction personnelle](#) (page 633).

Lorsqu'une demande d'exportation personnelle est créée par l'intermédiaire d'un appel de services Web, les données définies dans la définition d'extraction personnelle sont exportées dans un ou plusieurs fichiers CSV. La définition d'extraction personnelle utilisée peut être une définition spécifique au rôle ou la définition par défaut du client. La définition par défaut est utilisée si aucune définition d'extraction personnelle spécifique au rôle n'a été créée.

## Exemple de fichier XML de définition d'extraction personnelle

L'exemple suivant illustre la structure d'un fichier XML de définition d'extraction personnelle. Dans cet exemple, les champs spécifiés sont Nom du compte et Emplacement pour le type d'enregistrement Compte et ID compte et ID interlocuteur pour le type d'enregistrement enfant Interlocuteur du compte.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Mobile Client</ClientName>
  <Description>PED for Mobile Client</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Personal</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Location</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType>
      <Name>Acct Contact</Name>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountId</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ContactId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```

        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Pour obtenir des exemples utilisables de fichiers XML de définition d'extraction personnelle, voir [Exemples de fichiers XML de définition d'extraction personnelle](#) (page 625).

## Éléments XML de la définition d'extraction personnelle

Le tableau suivant décrit chacun des éléments du fichier XML de définition d'extraction personnelle.

Élément XML	Requis	Valeur par défaut	Contenu de l'élément
<PersonalExtract>	Oui	Non applicable	Élément racine de la définition d'extraction personnelle.
<ClientName>	Oui	Non applicable	Nom du client. Ce nom est affiché dans l'interface lorsqu'une définition d'extraction personnelle est enregistrée.
<Description>	Non	Non applicable	Description du client. La description est affichée dans la page Liste de définitions d'extraction personnelle.
<DateTimeFormat>	Non	Etats-Unis	Format de date et heure des valeurs figurant dans les fichiers CSV exportés. Toutes les valeurs prises en charge par la fonctionnalité d'exportation sont autorisées : USA, CAN, UK, EUR et Autre.
<TimeZone>	Non	Valeur par défaut de l'utilisateur	Fuseau horaire utilisé pour les valeurs de date, d'heure ou de date/heure dans les fichiers CSV exportés. Les valeurs sont la valeur par défaut de l'utilisateur, la valeur par défaut de la société ou toute valeur de fuseau horaire prise en charge par Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	Non	Virgule	Valeur de délimiteur utilisée dans les fichiers CSV exportés. Les valeurs sont : Virgule ou Point-virgule.
<ListOfRecordType>	Oui	Non applicable	Contient la liste des types d'enregistrement à exporter pour un client.
<RecordType>	Oui	Non applicable	Contient la définition des enregistrements à exporter pour un type d'enregistrement.
searchspec (attribut de	Non	Tous visibles	Critères de filtre d'un type d'enregistrement. La syntaxe est celle utilisée dans l'argument searchspec, dans la méthode QueryPage de Web

<RecordType>)			Services v2.0. Les champs doivent être spécifiés à l'aide de la balise d'intégration de Web Services v2.0. Toutes les opérations d'appel de Web Services v2.0 sont prises en charge par l'attribut searchspec. Pour plus d'informations, voir le Oracle Web Services On Demand Guide.
<Name>	Oui	Non applicable	Nom du type d'enregistrement. Il peut s'agir d'un type d'enregistrement parent ou enfant. Pour les types d'enregistrement enfants, le nom est l'ID de l'objet d'accès à l'enfant. Pour plus d'informations, voir le Oracle Migration Tool On Demand Guide. Dans ce guide, les noms de types d'enregistrement figurent sous le nom de l'objet dans la colonne du fichier XML de la table de noms d'objet avec leurs noms d'affichage correspondants dans l'interface. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Spécification de types d'enregistrement dans les définitions d'extraction personnelle</a> (page 631).  Tous les types d'enregistrements et champs pris en charge par l'API Web Services v2.0 sont pris en charge.
<ViewMode>	Non	Voir les sections sur l'utilisation de <ViewMode> et <BookId>	Niveaux d'accès à appliquer. Pour plus d'informations sur les valeurs de ViewMode, voir Oracle Web Services On Demand Guide.
<BookId>	Non	Non applicable	Livre auquel des enregistrements sont affectés.
<IncludeSubBooks>	Non	Y	Inclusion ou non de livres secondaires. Les valeurs sont : Y et N.
<ListOfField>	Yes	Non applicable	Contient la liste des champs à exporter pour un type d'enregistrement.
<Field>	Oui	Non applicable	Contient un champ à inclure dans l'exportation.



<FieldName>	Oui	Non applicable	<p>Nom du champ. Les noms sont les noms internes utilisés pour le type d'enregistrement dans le fichier WSDL Web Services v2.0.</p> <p>Pour les champs personnalisés, vous pouvez spécifier au choix la balise d'intégration personnalisée ou générique pour le champ. Par exemple, un champ personnalisé de type Texte (court) peut avoir la balise d'intégration personnalisée stCustomTextSample et la balise d'intégration générique customtext01. Pour plus d'informations sur les balises d'intégration, voir <a href="#">Configuration de balises d'intégration de champ personnalisées</a> (voir "Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé" page 91) et <a href="#">Spécification de types d'enregistrement dans les définitions d'extraction personnelle</a> (page 631).</p>
-------------	-----	----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## A propos de l'utilisation de <ViewMode> et <BookId>

Dans les définitions d'extraction personnelle, vous pouvez utiliser <ViewMode> et <BookId> pour limiter les enregistrements exportés pour un type d'enregistrement à un niveau d'accès ou un livre particulier. Lorsque <ViewMode> et <BookId> sont utilisés, les règles suivantes sont appliquées par Oracle CRM On Demand :

- Si aucune valeur ViewMode ou BookId n'est spécifiée, ViewMode prend alors la valeur Broadcast.
- Si aucune valeur ViewMode n'est spécifiée, mais qu'une valeur BookId l'est, le type d'enregistrement est exporté après application de BookId et la valeur Context est attribuée à ViewMode.
- Si des valeurs ViewMode et BookId sont spécifiées et que ViewMode n'a pas la valeur Context, la valeur BookId est utilisée et la valeur Context est attribuée à ViewMode.

## Exemples de fichiers XML de définition d'extraction personnelle

Vous pouvez coller les exemples de définitions d'extraction personnelle fournies dans cette rubrique dans un fichier XML et les charger dans Oracle CRM On Demand en y apportant un minimum de modifications. Pour plus d'informations sur l'ajout de définitions d'extraction personnelle, voir [Gestion des définitions d'extraction personnelle](#) (page 633).

**REMARQUE :** Pour utiliser ces exemples de fichiers de définition d'extraction personnelle, les demandes d'API d'extraction personnelle doivent fournir une valeur de nom de client correspondant à la définition d'extraction personnelle téléchargée dans Oracle CRM On Demand.

### Exemple 1

L'exemple ci-dessous spécifie les enregistrements de tous les comptes avec une valeur AccountName, un champ d'emplacement vide et la visibilité Sales Rep définie pour ViewMode :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #1</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using
Sales Rep visibility.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Sales Rep</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Location</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Exemple 2

L'exemple ci-dessous spécifie les enregistrements de tous les comptes avec une valeur AccountName et un champ d'emplacement vide affectés à un livre en particulier :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #2</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
BookId value.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
```

```

    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Location</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

### Exemple 3

L'exemple ci-dessous spécifie les enregistrements de tous les comptes avec une valeur AccountName, un champ d'emplacement vide et tous les enregistrements d'interlocuteur du compte enfants associés affectés à un livre en particulier :

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #3</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
  BookId value.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>

```

```
        <FieldName>Location</FieldName>
    </Field>
        <Field>
            <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
        <Name>Acct Contact</Name>
        <BookId>1234-ABCDE</BookId>
        <ListOfField>
            <Field>
                <FieldName>Id</FieldName>
            </Field>
            <Field>
                <FieldName>AccountName</FieldName>
            </Field>
            <Field>
                <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
            </Field>
            <Field>
                <FieldName>ContactLastName</FieldName>
            </Field>
        </ListOfField>
    </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Exemple 4

L'exemple ci-dessous spécifie les enregistrements de tous les comptes avec une valeur AccountName, un champ d'emplacement vide et tous les enregistrements d'interlocuteur du compte enfants associés affectés à un livre en particulier. Il spécifie également tous les enregistrements Custom Object 03 et tous les enregistrements d'interlocuteur enfants associés affectés à un livre en particulier :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
```

```
  <ClientName>Sample #4</ClientName>
```

```
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location and all  
associated Account Contact records using a BookId value.  Extract all CO3 records and  
associated Contact records using a BookId value.</Description>
```

```
  <ListOfRecordType>
```

```
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Account</Name>
```

```
      <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Location</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
      </ListOfField>
```

```
    </RecordType>
```

```
  <RecordType>
```

```
    <Name>Acct Contact</Name>
```

```
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
    <ListOfField>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>Id</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```
<Field>
  <FieldName>ContactLastName</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Name</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4 Contact ( CustomObject4 Id )</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
```

```

    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Spécification de types d'enregistrement dans les définitions d'extraction personnelle

Lorsque vous créez un fichier de définition d'extraction personnelle, vous devez indiquer les types d'enregistrement que vous souhaitez extraire. Par exemple :

```

<RecordType>
  <Name>Acct Contact</Name>
  ...
</RecordType>

```

La valeur de nom de type d'enregistrement spécifiée dans le fichier d'extraction personnelle utilisez un nom de la colonne Object Name dans le fichier XML du profil d'accès, dans une table d'annexe de Oracle Migration Tool On Demand Guide. Cette valeur n'apparaît pas dans l'interface de Oracle CRM On Demand. Les valeurs de nom de champ spécifiées dans le fichier de définition d'extraction personnelle sont les valeurs des balises d'intégration Web Service v2.0 correspondant aux types d'enregistrement spécifiés. Les administrateurs peuvent extraire les informations nécessaires de Oracle CRM On Demand afin d'alimenter correctement le fichier de définition d'extraction personnelle, de la manière décrite dans les procédures ci-après.

## Spécification manuelle du type d'enregistrement et des champs

Vous pouvez rechercher le nom du type d'enregistrement requis dans Oracle Migration Tool On Demand Guide, puis rechercher les noms de champ dans le fichier WSDL correspondant au type d'enregistrement.

### *Pour spécifier manuellement le type d'enregistrement et les champs*

- 1 A l'aide de la valeur de nom d'affichage par défaut du type d'enregistrement, identifiez la valeur correspondante dans la colonne Nom de l'objet du fichier XML de profil d'accès.

Pour plus d'informations sur les valeurs de nom d'affichage, voir Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Ajoutez la valeur à votre fichier de définition d'extraction personnelle :

```

<RecordType>
  <Name>Object Name in the Access Profile XML File</Name>
  ...
</RecordType>

```

- 3 Chargez le fichier WSDL personnalisé Web Services v2.0 correspondant au type d'enregistrement de niveau supérieur ou enfant que vous souhaitez extraire.

- 4 Recherchez l'élément `<ListOfObject>` correspondant au type d'enregistrement dans le fichier WSDL. Dans la plupart des cas, *Object* est équivalent au nom d'affichage par défaut du type d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand.

- 5 Ajoutez le jeu de champs que vous souhaitez extraire à l'élément `<RecordType>` dans le fichier de définition d'extraction personnelle.

Les noms de champ correspondent à des balises au sein de l'élément `<ListOfObject>` :

```
<RecordType>
  <Name>Object Name in the Access Profile XML File</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Integration Tag from WS v2.0 WSDL</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Integration Tag from WS v2.0 WSDL</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

## Spécification du type d'enregistrement et des champs à l'aide du service Web de gestion des champs

Vous pouvez récupérer le nom du type d'enregistrement requis et les noms des champs à l'aide du service Web de gestion des champs, qui fait partie de l'API de services administratifs.

Les éléments renvoyés dans la réponse SOAP des méthodes `FieldManagementRead` et `FieldManagementReadAll` sont notamment les suivants :

- **<ObjectName>**. Nom du type d'enregistrement.
- **<Name>**. Nom interne du champ utilisé par Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. Nom du champ utilisé dans l'interface.
- **<IntegrationTag>**. Nom de la balise d'intégration personnalisée du champ.
- **<GenericIntegrationTag>**. Nom de la balise d'intégration par défaut du champ affecté par Oracle CRM On Demand.

Pour plus d'informations sur le service Web Gestion des champs, voir Oracle Web Services On Demand Guide.



### ***Pour spécifier le type d'enregistrement et les champs à l'aide du service Web de gestion des champs***

- 1 Envoyez un appel au service Web de gestion des champs pour chaque type d'enregistrement que vous souhaitez extraire.
- 2 Dans la réponse SOAP, identifiez l'entrée <ObjectName> correspondant au type d'enregistrement.
- 3 Ajoutez la valeur <ObjectName> à votre fichier de définition d'extraction personnelle :

```
<RecordType>
  <Name>ObjectName value from Field Management API</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 4 Ajoutez le jeu de champs que vous souhaitez extraire à l'élément <RecordType> dans le fichier de définition d'extraction personnelle.

Les noms des champs correspondent à la valeur <IntegrationTag> ou <GenericIntegrationTag> :

```
<RecordType>
  <Name>ObjectName value from Field Management API</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Integration Tag value from Field Management API</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Integration Tag value from Field Management API</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

## **Gestion des définitions d'extraction personnelle**

Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des définitions d'extraction personnelle. Vous pouvez également en charger à partir de la page Liste de définitions d'extraction personnelle.

**Avant de commencer.** Pour que vous puissiez effectuer ces procédures, votre rôle utilisateur doit inclure le droit Gérer l'extraction personnelle. Vous devez disposer d'un fichier XML de définition d'extraction personnelle valide, voir [A propos des définitions d'extraction personnelle](#) (page 621).

### ***Pour ajouter une définition d'extraction personnelle***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Gérer les définitions d'extraction personnelle.
- 4 Dans la page Liste de définitions d'extraction personnelle, cliquez sur Nouveau.
- 5 Sélectionnez le type de définition d'extraction personnelle souhaité : Par défaut ou Rôle.
- 6 Si vous avez sélectionné Rôle pour le type, sélectionnez un rôle.
- 7 Cochez la case Actif.
- 8 Dans le champ Fichier, parcourez les fichiers pour ajouter le fichier de définition d'extraction personnelle.
- 9 Cliquez sur Enregistrer.

Le fichier de définition d'extraction personnelle est validé pour déterminer les points suivants :

- Il s'agit d'un fichier XML bien formé
- La cardinalité des éléments et des attributs est correcte
- Seules des balises XML valides sont fournies

Si la définition d'extraction personnelle n'est pas valide, un message d'erreur apparaît. Si elle est valide, le fichier est alors chargé, le nom de l'application client apparaît dans le champ Nom du client et les informations du fichier apparaissent dans les champs Extension du fichier, Nom de fichier et Taille du fichier de la page de modification de la définition d'extraction personnelle.

La procédure ci-après explique comment supprimer une définition d'extraction personnelle.

### ***Pour supprimer une définition d'extraction personnelle***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Administration, cliquez sur le lien Outils d'import et d'export.
- 3 Dans la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Gérer les définitions d'extraction personnelle.
- 4 Dans la page Liste de définitions d'extraction personnelle, cliquez sur Supprimer pour les définitions d'extraction personnelle que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur OK.

## **Création de demandes d'extraction personnelle**

Pour se synchroniser avec Oracle CRM On Demand, une application client émet des appels de service Web pour créer une demande d'extraction personnelle fondée sur une définition d'extraction personnelle, puis récupère les fichiers de données générés par la demande. L'appel destiné à créer la demande d'extraction personnelle peut être effectué :

- Par un utilisateur souhaitant se créer une demande d'extraction personnelle pour lui-même pour un client en particulier.
- Par un utilisateur souhaitant créer une demande d'extraction personnelle pour un utilisateur particulier d'un client en particulier.

Pour plus d'informations sur ces services Web, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

Un utilisateur peut avoir une seule demande d'exportation personnelle en cours pour une application client en particulier ; à savoir que la demande peut être en file d'attente, replacée dans la file d'attente ou en cours de traitement. Si une deuxième demande est reçue pendant que la première est en cours de traitement, un message d'erreur est envoyé à l'application client. Un utilisateur peut soumettre plusieurs demandes d'extraction personnelle, mais seulement si la valeur de nom de client spécifiée est différente pour chacune d'entre elles. En revanche, un administrateur peut demander une extraction personnelle pour un utilisateur, même si cet utilisateur a soumis une demande ayant la même valeur de nom de client. Lorsqu'une demande d'extraction de données personnelles prend fin, un e-mail est envoyé à l'utilisateur pour lequel l'extraction a été demandée.

## Affichage des demandes d'extraction personnelle

Pour les utilisateurs disposant des droits Gérer l'extraction personnelle ou Exportation personnelle, les demandes d'exportation personnelle en cours et terminées sont visibles dans la page File d'attente personnelle de demandes d'export. Pour les demandes terminées, vous pouvez effectuer une analyse descendante de la demande pour récupérer les fichiers CSV. Il existe un fichier CSV distinct pour chaque type d'enregistrement (parent ou enfant) spécifié dans la définition d'extraction personnelle. Pour plus d'informations sur la page File d'attente personnelle de demandes d'export, voir Consultation de vos demandes d'exportation.

Dans les fichiers CSV des demandes d'exportation personnelle, les noms des types d'enregistrement et des champs sont les mêmes que ceux utilisés dans la définition d'extraction personnelle. Dans les définitions d'extraction personnelle, les noms des champs sont spécifiés par les balises d'intégration Web services v2.0, et ainsi les noms de champ sont utilisés comme en-têtes de colonne dans les fichiers CSV. Les champs personnalisés contiennent deux balises d'intégration :

- **Balise générique.** Cette balise est utilisée dans le fichier WSDL générique.
- **Balise personnalisée.** Cette balise est utilisée dans le fichier WSDL personnalisé.

La balise d'intégration utilisée dans le fichier CSV varie selon que la balise personnalisée ou générique est utilisée pour le champ dans la définition d'extraction personnelle. Les fichiers de demande d'extraction personnelle sont purgés au bout de 7 jours. Pour chaque client, seuls les derniers fichiers d'un utilisateur sont conservés. Si un utilisateur demande une nouvelle extraction personnelle pour un client, tous les fichiers de demande d'extraction personnelle existants sont alors purgés.

## Page File d'attente de suppression par lots

La page File d'attente de suppression par lots affiche toutes les demandes de suppression d'enregistrements en cours et terminées envoyées par votre société. Dans cette page, vous pouvez effectuer les tâches présentées dans le tableau suivant :

Pour	Effectuez cette procédure
Annuler une demande en cours	Lorsque vous supprimez la liste des enregistrements de la page Liste d'enregistrements, vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que la demande de suppression par lots a été correctement chargée sur la page prévue à cet effet. Vous pouvez cliquer sur le lien Annuler pour annuler la demande jusqu'à ce que le lien Continuer apparaisse sous la demande.
Poursuivre une demande en cours	Cliquez sur le lien Continuer en regard de la demande pour finaliser la demande de suppression par lots. Vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que la demande a été correctement exécutée et que la liste des enregistrements est supprimée.
Afficher le nombre d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, sélectionnez le nombre de demandes à afficher simultanément.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le bouton Supprimer pour supprimer la demande de suppression par lots de la file d'attente Demandes traitées.
Consigner la demande traitée	Cliquez sur le bouton Consigner pour enregistrer la demande de suppression par lots en tant que fichier journal.

## Page File d'attente d'affectation de livre par lot

La page File d'attente d'affectation de livre par lot affiche toutes les demandes d'affectation de livre en cours et traitées envoyées par votre société. Dans cette page, vous pouvez effectuer les tâches présentées dans le tableau suivant :

Pour	Effectuez cette procédure
Annuler	Cliquez sur le lien Annuler situé en regard de la demande. Vous pouvez annuler une demande tant que son état ne passe pas à "En cours".
Afficher les détails d'une demande	Explorez le nom de la liste pour rechercher la demande. Dans la page Détails de la demande, vous pouvez afficher les propriétés et

Pour	Effectuez cette procédure
	paramètres de la demande.
Afficher plus ou moins de demandes	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, sélectionnez le nombre de demandes à afficher simultanément.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le lien Supprimer pour supprimer la demande de suppression de la file d'attente Demandes traitées.
Consigner	Cliquez sur le lien Consigner pour enregistrer la demande en tant que fichier journal.

Lorsque la demande a été traitée, vous recevez une notification par e-mail.

Pour des informations sur la création de demandes d'affectation par lots, reportez-vous à la section [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 288).

## A propos des événements d'intégration

Un *événement d'intégration* est un mécanisme de déclenchement de processus externes reposant sur des modifications spécifiques (création, mise à jour, suppression, association, dissociation) apportées aux enregistrements d'Oracle CRM On Demand. Les événements d'intégration contiennent des informations sur les données qui ont été modifiées par l'utilisateur. Ces informations sont stockées dans une ou plusieurs files d'attente des événements sous forme de fichier XML, ce qui permet aux applications externes d'accéder aux détails des événements dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, une application externe peut avoir besoin de suivre les modifications de compte dans Oracle CRM On Demand et déclencher des mises à jour locales en conséquence.

Pour les clients ayant besoin de plusieurs applications pour l'intégration indépendante avec Oracle CRM On Demand, l'administrateur de la société peut définir plusieurs files d'attente d'événements. Grâce à la fonctionnalité Événement d'intégration, le même événement peut être généré pour plusieurs files d'attente et l'intégrité de la file d'attente est garantie pour les applications externes parce que les applications externes peuvent être configurées de façon à demander uniquement les événements d'une file d'attente spécifique.

## A propos de la configuration de l'administration des événements d'intégration

Si vous êtes un nouveau client, la fonctionnalité Événement d'intégration est activée automatiquement. Cependant, si vous êtes un client existant, cette fonctionnalité proposée par Oracle CRM On Demand peut être configurée par le Support clientèle et par l'administrateur de votre société. Contactez le support clientèle pour demander de l'aide avec l'administration des événements d'intégration et pour spécifier la taille totale maximum des files d'attente de ces événements.

**Remarque :** La taille maximum des files d'attente d'intégration n'est pas affichée dans la page Profil de la société.

Si le support clientèle a configuré la fonctionnalité Événement d'intégration, le lien Administration des événements d'intégration apparaît dans la section Outils de gestion des données de la page d'accueil Admin.

De plus, le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration est activé pour le rôle de l'utilisateur Administrateur. Pour plus d'informations, voir [Ajout de rôles](#) (page 238).

## A propos de la création, du stockage des événements d'intégration et de l'accès à ceux-ci

Pour déclencher la création d'événements d'intégration, vous devez créer des règles de workflow à l'aide des actions Créer un événement d'intégration. Pour chacune de ces actions, vous pouvez spécifier quels champs d'un enregistrement doivent être suivis. Lorsque la valeur change dans un champ suivi, la modification est enregistrée dans un événement d'intégration. Vous pouvez également spécifier dans quelles files d'attente les événements d'intégration doivent être inscrits. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 316).

Les événements d'intégration sont stockés dans une ou plusieurs files d'attente, dont la taille totale maximum est spécifiée pour votre société par le représentant du support clientèle. Une file d'attente des événements d'intégration par défaut est fournie et vous pouvez en créer des supplémentaires.

Lorsqu'une file d'attente est pleine, les nouveaux événements d'intégration ne sont pas stockés. Dès que le nombre d'événements d'intégration de la file d'attente passe à nouveau sous la limite maximum, les nouveaux événements sont ajoutés à la file d'attente.

Dans la page Paramétrage des événements d'intégration, vous pouvez supprimer les événements d'intégration d'une file d'attente. Vous pouvez également configurer Oracle CRM On Demand pour envoyer un e-mail d'avertissement à une adresse spécifiée lorsque la file d'attente est pleine, ou lorsque le nombre d'événements d'intégration dans la file d'attente dépasse un nombre que vous spécifiez.

Vous pouvez désactiver les files d'attente des événements d'intégration, dont la file d'attente par défaut, mais vous ne pouvez pas supprimer une file d'attente.

Les applications externes accèdent aux files d'attente des événements d'intégration à l'aide du service Web Événements d'intégration qui a recours à deux méthodes :

- **GetEvents.** Extrait les événements d'intégration d'une file d'attente.
- **DeleteEvents.** Supprime les événements d'intégration d'une file d'attente.

Pour plus d'informations sur le téléchargement du fichier WSDL pour le service Web Événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 614). Pour plus d'informations sur le service Web Événements d'intégration, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

Il peut arriver qu'une file d'attente d'événements d'intégration contienne des événements qu'une application client ne peut pas traiter. Pour plus d'informations sur la façon de traiter ces événements incorrects, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

- Pour une procédure pas à pas de création d'une file d'attente des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Création d'une file d'attente d'événements d'intégration](#) (page 639).
- Pour une procédure pas à pas de gestion des files d'attente des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Gestion des paramètres d'événements d'intégration](#) (page 640).
- Pour une procédure pas à pas de création de règles de workflow déclenchant des événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow](#) (page 328).

## Création d'une file d'attente d'événements d'intégration

Lorsque la prise en charge des événements d'intégration est activée, une file d'attente d'événements d'intégration par défaut est fournie avec Oracle CRM On Demand. Cependant, vous pouvez également créer des files supplémentaires et indiquer dans lesquelles écrire les événements d'intégration.

**Avant de commencer.** L'administration des événements d'intégration doit être configurée pour votre société, comme décrit dans [A propos des événements d'intégration](#) (page 637). Une fois l'administration des événements d'intégration configurée, le nombre maximal d'événements d'intégration autorisé dans les files d'attente est configuré dans le cadre du profil de votre société. Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration.

### Pour créer une file d'attente d'événements d'intégration

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Administration des événements d'intégration.
- 3 Dans la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Dans la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur Nouvelle file d'attente.
- 5 Dans la page Paramètres de la file d'attente des événements d'intégration, complétez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Nom de la file d'attente	Entrez le nom de la file d'attente. Champ requis.
Description	Entrez une description de l'usage de la file d'attente.
Désactivé	Vérifiez que cette case n'est pas cochée.
Taille de la file d'attente	Entrez la taille de la file d'attente. Elle ne peut excéder la taille indiquée dans le champ Capacité de la file d'attente non affectée. Champ requis.  Le champ Limite du fichier d'événement d'intégration indique le nombre total d'événements que la société peut stocker pour toutes les files d'attente. Si la taille des files existantes correspond à ce nombre, vous ne pouvez pas créer d'autre file.
Adresse e-mail de notification	Entrez une adresse e-mail si un message d'avertissement doit être envoyé lorsque la file d'attente est pleine ou a atteint une certaine taille.

Champ	Commentaires
Envoyer un e-mail d'avertissement lorsque le nombre de transactions en attente atteint	Indiquez la taille que la file d'attente peut atteindre avant l'envoi d'un message d'avertissement à l'adresse indiquée dans le champ Adresse e-mail de notification.

## Gestion des paramètres d'événements d'intégration

Vous pouvez modifier les paramètres de toutes les files d'attente des événements d'intégration.

**Avant de commencer.** L'administration des événements d'intégration doit être configurée pour votre société, comme décrit dans [A propos des événements d'intégration](#) (page 637). Une fois l'administration des événements d'intégration configurée, le nombre maximal d'événements d'intégration autorisé dans la file d'attente est configuré dans le cadre du profil de votre société. Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer l'accès aux événements d'intégration.

### Pour gérer les paramètres d'événements d'intégration

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur le lien Administration des événements d'intégration.
- 3 Dans la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Dans la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur le lien Modifier de la file d'attente.
- 5 Dans la page Paramètres de la file d'attente des événements d'intégration, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Action
Désactiver une file d'attente.	Sélectionnez l'option Désactivé pour désactiver toutes les files d'attente, notamment la file d'attente par défaut.
Actualiser la taille d'une file d'attente.	Entrez une valeur dans le champ Taille de la file d'attente. Elle ne peut excéder la taille indiquée dans le champ Capacité de la file d'attente non affectée.  Le champ Limite du fichier d'événement d'intégration indique le nombre total d'événements que la société



Tâche	Action
	peut stocker pour toutes les files d'attente. Si la taille des files existantes correspond à ce nombre, vous ne pouvez augmenter la taille de la file d'attente.
Supprimer les transactions d'une file d'attente.	<p>Pour supprimer toutes les transactions d'une file d'attente, sélectionnez l'option Lorsque je clique sur Enregistrer, effacer toutes les transactions. Ensuite, cliquez sur Enregistrer pour supprimer les transactions.</p> <p>Pour supprimer des transactions antérieures, cliquez sur l'icône de calendrier et sélectionnez une date dans le champ d'option Lorsque je clique sur Enregistrer, effacer toutes les transactions antérieures à. Ensuite, cliquez sur Enregistrer pour supprimer les transactions.</p>
Configurez Oracle CRM On Demand pour adresser un e-mail si un message d'avertissement doit être envoyé lorsque la file d'attente est pleine ou a atteint une certaine taille.	Entrez l'adresse e-mail et (facultatif) indiquez la taille que la file d'attente peut atteindre avant l'envoi d'un message d'avertissement. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer la configuration de l'e-mail.
Spécifiez le mode d'enregistrement des valeurs des champs Date et Heure (par exemple, ModifiedDate, CreatedDate) dans les événements d'intégration.	<p>Sélectionnez une valeur dans le champ Fuseau horaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sélectionnez UTC pour enregistrer les dates et les heures au format UTC (Universal Time Code, Code temporaire universel).</li> <li>■ Sélectionnez le fuseau horaire utilisateur pour enregistrer les dates et les heures en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement. Il s'agit de la valeur par défaut.</li> </ul>
Spécifiez si les valeurs de la liste de sélection sont enregistrées dans les événements d'intégration du langage utilisateur ou sous la forme de valeurs LIC (Language-independent code, code indépendant de la langue).	<p>Sélectionnez une valeur dans le champ Format de la liste de sélection.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Choisissez Valeur indépendante de la langue pour consigner les valeurs de liste de sélection sous forme de valeurs LIC.</li> <li>■ Choisissez Langue de l'utilisateur pour consigner les valeurs de liste de sélection dans la langue de l'utilisateur. Il s'agit de la valeur par défaut.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Les valeurs LIC des listes de sélection sont généralement identiques aux valeurs ENU.</p>

**REMARQUE :** Les champs Format de la liste de sélection et Fuseau horaire sont définis uniquement pour la file d'attente par défaut. Toutes les autres files d'attente héritent du paramètre sélectionné pour la file d'attente par défaut de la société. Ces champs s'affichent pour toutes les files d'attente configurées pour une société, mais ils sont en lecture seule pour les files d'attente autres que la file d'attente par défaut.

## Gestion de contenu

Les entreprises souhaitent généralement suivre les produits pour lesquels leurs clients manifestent de l'intérêt et qu'ils achètent par la suite. Pour aider les employés de votre société à suivre les informations sur les produits, vous pouvez définir un catalogue de produits. La définition d'un catalogue de produits consiste à regrouper les produits en catégories (si nécessaire), puis à définir les produits dans chaque catégorie. Les produits comprennent entre autres les produits, services et options de formation récurrents ou ponctuels.

Les sections suivantes montrent l'utilité du suivi des produits dans Oracle CRM On Demand :

### Opportunités

Un commercial travaillant sur une opportunité de vente peut créer un enregistrement Opportunité pour suivre les détails des intérêts du client, notamment le chiffre d'affaires potentiel pour la transaction. Un client peut être intéressé par plusieurs produits et envisager de souscrire également un contrat de service. Le commercial peut faire défiler la section Produits de l'enregistrement Opportunité afin de lier les enregistrements du produit pour chacun des éléments que le client est susceptible d'acheter. Pour le contrat de service, facturé mensuellement, le commercial peut également enregistrer les informations de CA récurrentes. Ainsi, l'enregistrement de l'opportunité fournit des informations complètes sur une transaction potentielle et permet à votre société de :

- suivre les produits associés à chaque opportunité ;
- calculer le chiffre d'affaires généré dans le temps en fonction de ces produits (récurrents et non récurrents).

### Equipements

Les commerciaux et agents du service d'assistance ont besoin de savoir quels produits et services de votre société un client a déjà achetés. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez suivre les produits ou équipements achetés, en liant les enregistrements de produits à un enregistrement Compte ou Interlocuteur d'un client.

### Prévisions

Une prévision est un cliché périodique des performances de vente compilées à partir des enregistrements de produits ou d'opportunités individuels. L'avantage de lier les produits aux enregistrements Opportunité, Compte ou Interlocuteur est que la société peut déterminer s'il faut générer des prévisions en fonction d'un produit et d'un revenu récurrent.

Si votre société base ses prévisions sur le chiffre d'affaires généré par les produits plutôt que sur un chiffre d'affaires générés par les opportunités, vos employés peuvent spécifier les produits à utiliser pour les prévisions totales.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les procédures relatives à la gestion de contenu :

- [Définition des catégories de produits](#) (page 643)
- [Définition des produits de votre société](#) (page 644)

- [Configuration des listes de prix pour PRM](#) (page 646)
- [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 649)
- [Configuration de scripts d'évaluation](#) (page 650)
- Définition de dossiers de rapports

## Définition des catégories de produits

Si la liste de produits de votre société est longue, il est préférable d'organiser les produits en regroupements logiques, chacun portant un nom significatif pour votre société. Ces regroupements sont appelés catégories de produits. Les catégories vous aident dans la recherche d'un produit ou d'un ensemble de produits en vous permettant de trier la liste pour trouver rapidement ce que vous recherchez. Les catégories de produits permettent également à vos employés d'identifier rapidement le produit approprié à lier à leurs opportunités. Par exemple, une société d'équipements de bureau peut définir les catégories suivantes : Photocopieuses, Télécopieurs, Services et Fournitures.

Vous pouvez créer autant de catégories et de sous-catégories (enfants) que vous le souhaitez.

### Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.
- Si vos catégories de produits n'ont pas été définies dans votre société, déterminez les catégories et sous-catégories avant de définir les informations dans Oracle CRM On Demand. Lors de la saisie des informations, commencez par les catégories parent de niveau supérieur, puis ajoutez les catégories enfant.

### *Pour définir vos catégories de produits*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Cliquez sur le lien Catégories de produits
- 4 Dans la page Liste des catégories de produits, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une catégorie, cliquez sur Nouveau.
  - Pour mettre à jour des informations sur une catégorie, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement approprié.

**REMARQUE :** Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page (et pour faciliter la recherche de la catégorie existante), cliquez sur le menu déroulant dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient des listes standard fournies avec l'application ainsi que les listes que vous ou vos responsables créez.

  - Pour ajouter une catégorie enfant à une catégorie existante, cliquez sur le lien dans la colonne Nom de la catégorie, puis cliquez sur Nouveau dans la section Catégories enfants.

- 5 Dans la page Catégories - Modification, entrez les informations requises. Le nombre de caractères autorisé pour le nom de la catégorie est 100.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

## Définition des produits de votre société

### Avant de commencer.

- Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette section, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.
- Si vous regroupez des produits sous des catégories, configurez les catégories avant de définir vos produits.

Pour permettre aux employés de lier des produits à des opportunités, vous devez configurer le stock des produits. Lorsque vous définissez les produits, marquez ceux que vous souhaitez voir apparaître dans la liste des produits que les employés peuvent commander (de sorte qu'ils puissent lier des produits à leurs opportunités).

### Pour ajouter des produits

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Catalogue de produits, cliquez sur le lien Produits.
- 4 Dans la page Liste de produits, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un produit, cliquez sur Nouveau.
  - Pour mettre à jour les informations sur les produits, cliquez sur Modifier pour l'enregistrement requis.

**REMARQUE :** Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page (et pour faciliter la recherche du produit existant), cliquez sur le menu déroulant dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient des listes standard fournies avec l'application accompagnées des listes que vous ou vos responsables créez.

- 5 Dans la page de modification Produit, entrez les informations voulues, puis enregistrez l'enregistrement.

**REMARQUE :** Pour mettre le produit à disposition des employés (afin qu'ils puissent le lier à leurs opportunités), assurez-vous que la case **Commande possible** est cochée.

**CONSEIL :** Vous ne pouvez pas supprimer des produits. Vous devez à la place rendre le produit inactif en décochant la case **Commande possible**. Cette opération supprime le produit de la liste des produits que vos employés peuvent sélectionner.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs de produit. L'administrateur de la société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau. (Pour plus d'informations sur les champs de produit, reportez-vous à la rubrique Champs de produit.)

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
Catégorie de produits	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition et à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Regroupement de produits dont le produit fait partie. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de prix	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produit parent	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de produit	<p>Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition et à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si vous définissez un produit automobile, le champ Type de produit doit être défini sur Véhicule.</p> <p>Si vous définissez un produit Echantillon remis (pour lequel le type a la valeur Echantillon), le champ Type de produit doit avoir la valeur Echantillon ou rester vide.</p>
Classe thérapeutique	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence	Référence du produit.
Commande possible	Sélectionnez ce champ pour que le produit soit disponible pour vos employés. Si vous ne sélectionnez pas Commande possible, le produit ne s'affiche pas dans la liste des produits.
Type	<p>Le type de produit, qui doit être l'un des choix suivants : Produit, Service, Formation, Marché, Concurrent, Détail, Echantillon ou Article en promotion. Pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, vous devez sélectionner les valeurs de type suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Détail, si l'article est un détail de produit</li> <li>■ Echantillon, si l'article est un Echantillon remis</li> <li>■ Article en promotion, si l'article est un article promotionnel offert</li> </ul> <p>La sélection de ces types permet de filtrer le type des produits (détails du produit, échantillons ou articles en promotions) visibles dans les listes de sélection Echantillon remis, Détail du produit ou Articles en promotion du commercial.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Avec le type Echantillon, le champ Type de produit doit également être défini sur Echantillon ou rester vide.</p>
Sous-type	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Statut	Statut du produit.
Révision	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Champ	Description
Sérialisé	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Suivi du n° du lot	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Contrôlé	Indique que le produit est contrôlé. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Informations supplémentaires sur le produit. Ce champ est limité à 255 caractères.

## Configuration des listes de prix pour PRM

Les propriétaires de marques peuvent conserver et publier des listes de prix pour leurs produits afin de permettre aux partenaires de créer des demandes de tarification spéciale. Les administrateurs de propriétaires de marques peuvent créer plusieurs listes de tarification et associer chaque compte ou organisation partenaire à l'une d'entre elles. Plusieurs produits peuvent être affectés à une liste de prix et se voir attribuer un prix spécifique.

Dans une demande de tarification spéciale, la liste de prix client détermine le prix de vente conseillé des produits, et la liste de prix du partenaire titulaire détermine le coût d'achat du revendeur. La conservation de ces prix dans les listes de prix rationalise l'administration et facilite le processus de tarification spéciale.

**REMARQUE :** L'accès aux liste de prix est limité aux administrateurs de propriétaires de marques qui bénéficient du privilège spécifique Gérer l'accès à PRM.

### *Pour créer une liste de prix*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Catalogue de produits, cliquez sur Listes de prix.
- 4 Dans la page Liste de prix, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une liste de prix, cliquez sur Nouveau.
  - Pour mettre à jour les informations sur les listes de prix, cliquez sur Modifier pour l'enregistrement requis.

**REMARQUE :** Pour limiter le nombre d'enregistrements affichés sur cette page, cliquez dans la barre de titre et modifiez la sélection. La liste déroulante contient les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand ainsi que les listes que vous ou vos responsables créez.

- 5 Dans la page Liste de prix - Modification, entrez les informations voulues.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les listes de prix. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la liste de prix</b>	
Nom de la liste de prix	Nom de la liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type	<p>Type de liste de prix. Les valeurs autorisées sont : DIST COST et MSRP (prix de vente conseillé)</p> <p>DIST COST contient les coûts des distributeurs, qui sont les coûts de stock initiaux que le partenaire ou le revendeur doit payer pour acheter des produits auprès du propriétaire de la marque.</p> <p>MSRP contient les prix de vente conseillés du fabricant, autrement dit les prix que le propriétaire de la marque recommande pour la vente de ses produits aux clients.</p> <p>Les nouveaux types de listes de prix peuvent être ajoutés à l'aide de la personnalisation. Cependant, les valeurs fournies par défaut ne doivent pas changer. En cas de changement, alors les champs correspondants des demandes de tarification spéciale ne pourront pas être renseignés à l'aide des listes de prix.</p>
Statut	Le statut actuel de la liste de prix (En cours ou Publié). La valeur par défaut de toutes les nouvelles listes de prix est En cours. Lorsqu'une liste de prix peut être rendue accessible aux utilisateurs, le statut devient Publié.
Devise	Type de devise utilisé par la liste de prix. Tous les prix d'une liste de prix sont exprimés dans la même devise, définie lors de la création de la liste de prix. Lors de la sauvegarde de l'enregistrement de la liste de prix, ce champ passe en lecture seule et les mises à jour apportées ultérieurement à l'enregistrement ne sont pas autorisées.
<b>Informations complémentaires</b>	
Création	Nom de la personne qui a créé la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de création si la liste de prix a été récemment modifiée.
Description	Informations complémentaires sur la liste de prix. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Publication des listes de prix

Après la mise à jour d'une liste de prix par l'administrateur, celui-ci peut la publier auprès des utilisateurs et l'utiliser pour la création de demandes de tarification spéciale.

### *Pour publier une liste de prix*

- 1 Sélectionnez une liste de prix à publier dans la section Listes de prix du domaine de gestion du contenu.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique Recherche d'enregistrements.
- 2 Dans la page Liste de prix – Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans cette page, choisissez Publié dans le menu Statut.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut par Publié, les événements suivants se produisent :

- La liste de prix devient disponible via l'applet de sélection et peut être associée à un compte ou une organisation partenaire.
- Si la liste de prix est associée à un client ou un partenaire dans le cadre d'une demande de tarification spéciale, la liste de prix est utilisée pour renseigner le prix de vente conseillé du fabricant et le coût d'achat du partenaire lors de la création de chaque produit de tarification spéciale.
- Lors de la demande de tarification spéciale, la liste de prix du client final est utilisée pour le précédent et la liste de prix du partenaire titulaire pour le dernier. Les conditions suivantes doivent être réunies :
  - La liste de prix associée au client finale est de type "MSRP" (prix de vente conseillé) et la liste de prix associée au partenaire titulaire est de type "DIST COST".
  - Le statut de cette liste de prix est "Publié".
  - Le produit qui est ajouté à la demande de tarification spéciale existe déjà sur cette liste de prix.
  - La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix).

## Ajout d'éléments détaillés de liste de prix

Après avoir créé une liste de prix, ajoutez-y des produits. Chaque liste de prix contient plusieurs produits, mais un produit ne peut y figurer qu'une seule fois.

### *Pour ajouter un produit à une liste de prix*

- 1 Dans la page Liste de prix, cliquez sur un nom de liste de prix.
- 2 Dans la page Liste de prix - Détail, cliquez sur Ajouter dans la section Élément détaillé de liste de prix par défaut.



**3** Dans la page Élément détaillé de liste de prix - Modification, entrez les informations demandées.

**Remarque :** Vous ne pouvez accéder à la page Élément détaillé de la liste de prix qu'à partir de la page Produits - Modification.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les éléments détaillés de liste de prix. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la liste de prix</b>	
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Produit	Sélectionnez le produit de l'élément détaillé de liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Cette date doit être comprise entre les dates des champs En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle la liste de prix indiquée est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type de prix	Décrit le type de prix (Standard, Récurrent, etc.). Ce champ est disponible pour un usage ultérieur. La valeur actuelle par défaut est Standard.
Prix catalogue	Prix de l'élément détaillé durant la période de validité indiquée.
<b>Informations complémentaires</b>	
Création	Nom de la personne qui a créé la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier la liste de prix, ainsi que la date et l'heure de création si la liste de prix a été récemment modifiée.
Description	Informations complémentaires sur la liste de prix. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Gestion des pièces jointes de votre société

Dans la section Gestion de contenu de la page Administration - Page d'accueil, vous pouvez accéder à la page Gérer les pièces jointes pour vérifier les pièces jointes.

**REMARQUE :** La page Gérer les pièces jointes affiche uniquement les pièces jointes associées aux enregistrements parent à l'aide des éléments associés Pièces jointes préconfigurés. Elle n'affiche pas les pièces jointes associées aux enregistrements parent à l'aide des types d'enregistrement de pièces jointes personnalisées, ou les pièces jointes ajoutées aux enregistrements à l'aide des champs de pièces jointes. Pour connaître la liste des types d'enregistrement prenant en charge les éléments associés Pièces jointes préconfigurés, reportez-vous à la rubrique [A propos des configurations de pièce jointe](#) (voir "[A propos des configurations de pièces jointes](#)" page 154).

La vérification des pièces jointes vous aide à déterminer :

- lesquels des fichiers joints occupent un espace de stockage important ;
- lesquels des fichiers ont été joints plusieurs fois

Si un fichier a été joint plus d'une fois, placez la pièce jointe dans un emplacement partagé commun et invitez les utilisateurs à remplacer les pièces jointes par le chemin vers ces fichiers.

- lesquels des utilisateurs ont besoin d'un rappel sur les problèmes de stockage pour les pièces jointes volumineuses.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure de gestion des pièces jointes, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les pièces jointes.

### *Pour vérifier les pièces jointes*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Dans la section Gérer les pièces jointes, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour afficher la pièce jointe, sélectionnez Afficher dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe. Le fichier s'ouvre ou vous accédez à l'adresse URL.
  - Pour supprimer la pièce jointe, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe. Le fichier supprimé ou l'URL est déplacée sur la page Eléments supprimés et supprimée définitivement de la base de données après 30 jours.
  - Pour remplacer le fichier ou l'URL, cliquez sur Remplacer. Dans la page Modifier, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.

Pour obtenir des instructions complètes, reportez-vous à la rubrique Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements.
  - Pour limiter le nombre d'enregistrements de pièce jointe affichés dans la liste, cliquez sur le menu déroulant et modifiez la sélection.

La liste déroulante contient les listes standard distribuées avec l'application.

## Configuration de scripts d'évaluation

Vous pouvez configurer des scripts d'évaluation pour permettre aux utilisateurs de suivre des processus cohérents lors de la collecte de données et de la prise de décisions. Les scripts d'évaluation permettent de qualifier des leads, d'évaluer des opportunités, d'orienter les interactions avec le Service clientèle, de mener des enquêtes de satisfaction des clients, etc. Les réponses aux évaluations sont notées, pondérées et comparées par rapport à un seuil défini pour déterminer le résultat approprié ou une action à entreprendre.

Grâce à Oracle CRM On Demand, votre société peut définir des scripts d'évaluation qui lui permettent de :

- capturer des informations d'activité pour une visite commerciale, une tâche ou un rendez-vous.

- mener des enquêtes de satisfaction auprès des clients.
- collecter les réponses aux plans commerciaux.
- automatiser la qualification des leads ;
- collecter les réponses aux objectifs.
- évaluer des opportunités en appliquant une méthodologie de vente au niveau de votre société ;
- mener des enquêtes de satisfaction des clients (pour les enregistrements Interlocuteur et Demande d'assistance) ;
- utiliser des scripts de visite pour les enregistrements Demande d'assistance.

Pour en savoir plus sur les scripts d'évaluation, ou pour afficher des instructions pas à pas pour la création de scripts d'évaluation, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 651)
- [Création de scripts d'évaluation](#) (page 655)

## A propos des scripts d'évaluation

Un *script d'évaluation* est un ensemble de questions permettant aux utilisateurs de collecter des données sur les clients. Les scripts d'évaluation permettent de qualifier des leads, d'évaluer des opportunités, d'orienter les interactions avec le Service clientèle, de mener des enquêtes de satisfaction des clients, capturer des informations d'activité, etc.

Vous pouvez attribuer des scores aux réponses des clients, pondérer les questions différemment et définir des seuils pour la prise de décisions. Vous pouvez également mettre en correspondance des champs utilisés pendant l'évaluation et l'enregistrement parent, puis exécuter ultérieurement des rapports et des analyses en fonction de ces champs.

## Utilisation des scripts d'évaluation

Le processus d'utilisation d'un script d'évaluation se déroule comme suit :

- 1 L'utilisateur lance un script d'évaluation à partir d'une page de détails d'un enregistrement. Les scripts d'évaluation appropriés (déterminés par des valeurs de champs d'enregistrement spécifiées) sont répertoriés dans la page de détails de l'enregistrement. L'utilisateur peut également rechercher d'autres scripts d'évaluation, le cas échéant.
- 2 En se penchant sur les questions d'évaluation, l'utilisateur recueille des informations cruciales sur les clients, par exemple les détails sur la qualité d'un lead de vente, et sélectionne la réponse correcte pour chaque question dans une liste déroulante.
- 3 Sur la base des réponses, un score est automatiquement calculé, et l'enregistrement est mis à jour. Par exemple, un lead est classifié qualifié ou rejeté.
- 4 Les réponses aux questions sont mises en correspondance comme des valeurs de champ dans l'enregistrement, afin qu'elles soient facilement accessibles et disponibles pour la création de rapports.

- 5 Les évaluations complètes sont stockées et accessibles dans une section d'enregistrements connexe de l'enregistrement parent.

## Type de script d'évaluation à créer

Vous pouvez définir plusieurs types de script d'évaluation. Chaque type de script convient à une tâche spécifique. Utilisez les types de script comme suit :

- **Enquête sur le compte** : Ce type permet de mener des enquêtes auprès de clients individuels.
- **Evaluation de l'activité** : Utilisez ce type pour capturer des informations importantes sur les visites aux interlocuteurs et aux comptes.
- **Plan commercial - Evaluation** : Ce type permet aux commerciaux de collecter des informations qui les aideront à déterminer l'efficacité des plans commerciaux.
- **Script d'interlocuteur** : Ce type permet de mener des enquêtes de satisfaction des clients auprès des interlocuteurs individuels.
- **Qualification des leads** : Ce type permet d'aider les commerciaux à identifier les leads qualifiés. L'utilisation d'un script pour cette tâche permet de réduire les besoins en formation et d'appliquer une qualification cohérente des leads.
- **Evaluation des objectifs** : Ce type permet aux commerciaux de collecter des informations qui les aideront à déterminer l'efficacité des objectifs.
- **Evaluation des opportunités** : Ce type permet d'intégrer les méthodologies de vente et aide les commerciaux à évaluer les opportunités afin d'ajuster leurs stratégies de vente à mesure qu'ils travaillent sur une affaire.
- **Script de demande d'assistance** : Ce type permet d'aider les commerciaux du service d'assistance à évaluer les demandes d'assistance afin de déterminer par exemple la priorité ou le chemin de transmission de la demande à un échelon supérieur. L'utilisation d'un script pour cette tâche permet de réduire les besoins en formation et d'appliquer un service clientèle cohérent.
- **Demande d'assistance-Enquête** : Ce script permet de mener des enquêtes de satisfaction des clients (par rapport à un événement d'assistance spécifique).

Chaque type d'évaluation est associé à un type d'enregistrement correspondant : Rendez-vous, Appel des ventes ou Tâche, Compte, Plan commercial, Interlocuteur, Lead, Objectif, Opportunité ou Demande d'assistance. Si nécessaire, vous pouvez créer plusieurs évaluations pour chaque type et présenter le script approprié à l'utilisateur. Le script est fondé sur des critères d'enregistrement spécifiés.

## Processus de création de scripts d'évaluation

Vous devez exécuter plusieurs tâches pour configurer un script d'évaluation.

- 1 Personnalisez les filtres des scripts d'évaluation.

Les filtres permettent de définir les critères utilisés pour identifier l'évaluation appropriée pour une tâche, en fonction des valeurs de champ d'enregistrement spécifiées.

Par exemple, un script d'évaluation pour une qualification de lead peut être défini avec les filtres suivants :

- Niveau compte = Or

- Segment = Grand
- Région = Ouest

Ensuite, lorsqu'un utilisateur lance un script d'évaluation à partir d'un enregistrement Lead avec les valeurs correspondantes, le script de qualification de leads est répertorié.

Tous les types de scripts d'évaluation utilisent les mêmes quatre champs de filtre, chacun avec une liste de sélection de valeurs définie. Pour personnaliser les filtres, vous devez :

- a entrer les noms d'affichage des champs de filtre et les valeurs de liste de sélection pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un script d'évaluation ;  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de scripts d'évaluation](#) (page 655).
- b ajouter les champs de filtre aux mises en page pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un script d'évaluation.

## 2 Créez le script d'évaluation :

- a Saisissez les détails du script.
- b Ajoutez des critères (questions) au script.
- c Ajoutez une liste de réponses potentielles pour chaque question.

Pour plus d'informations sur ces procédures, reportez-vous à la rubrique [Création de scripts d'évaluation](#) (page 655).

## 3 Accordez aux utilisateurs un accès au script :

- a Configurez chaque rôle d'utilisateur devant utiliser des scripts d'évaluation ainsi que les profils d'accès idoines :
  - **Créer des évaluations.** Pour qu'un utilisateur puisse créer des scripts d'évaluation, vous devez accorder au rôle correspondant un accès au type d'enregistrement Evaluation. Ceci signifie que le paramètre de niveau d'accès des profils d'accès par défaut et propriétaire du rôle utilisateur doit être défini au minimum sur Lecture/Modification pour le type d'enregistrement Evaluation. En outre, les cases Accès autorisé et Droit de création du paramètre d'accès au type d'enregistrement Evaluation doivent être cochées pour le rôle.
  - **Consulter des évaluations.** Pour qu'un utilisateur puisse consulter le détail d'une évaluation, vous devez accorder au rôle correspondant un accès en lecture au type d'enregistrement Evaluation. Ceci signifie que le paramètre de niveau d'accès des profils d'accès par défaut et propriétaire du rôle utilisateur doit être défini au minimum sur Lecture seule pour le type d'enregistrement Evaluation. En outre, les cases Accès autorisé et Droit de lire tous les enregistrements du paramètre d'accès au type d'enregistrement Evaluation doivent être cochées pour le rôle.

Pour plus d'informations sur la définition de rôles d'utilisateur, voir [Ajout de rôles](#) (page 238).  
Pour plus d'informations sur la définition des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 228).

- b** Pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous avez créé des scripts d'évaluation, ajoutez la section de script d'évaluation appropriée aux informations affichées sur la page de détails de l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

## Exemple de script d'évaluation

Le script Qualification des leads est un script classique qu'un administrateur de société peut définir. Il permet de déterminer si un lead doit être qualifié ou rejeté.

Le tableau suivant décrit les exemples de valeurs pouvant être utilisées pour ce script.

Champ de script	Exemple de valeur
Type	Qualification du lead
Seuil du score	50
Résultat si le seuil est atteint	Qualifié
Valeur du résultat quand le seuil n'est pas atteint	Disqualifié
Champ à associer au résultat	Description

**ATTENTION :** Un script Qualification de lead ne peut définir le champ Statut d'un lead sur Qualifié tant que les champs Classement et Commercial du lead ne sont pas renseignés. Si 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.

Certains exemples de critères pour le script Qualification des leads sont décrits dans le tableau suivant.

Critère	Poids
Quel est l'état actuel de votre budget ?	50
Qu'est-ce qui motive l'opportunité de ce projet ?	25
Quand a-t-on prévu de prendre une décision ?	25

Des exemples de réponses et de scores correspondant à la question « Quel est l'état actuel de votre budget » sont fournis dans le tableau suivant.

Réponse	Score
Budget approuvé	100
Budget rejeté	0

Le score de chaque critère est calculé en multipliant la pondération du critère par le score de la réponse, la pondération étant exprimée en pourcentage. Dans cet exemple, si un utilisateur choisit la réponse Budget approuvé, le score de la question est calculé comme suit :

$$(0.5 * 100) = 50$$

Le score total du script est la somme des scores de tous les critères. Si le résultat final du script atteint ou dépasse le seuil défini dans le script, la valeur du champ Description de la page Détails du lead est définie sur Qualifié. Si en revanche le score n'atteint pas le seuil, la valeur du champ est définie sur Disqualifié.

Les règles suivantes sont appliquées lors du calcul des scores d'évaluation :

- Le score de chaque question est arrondi à la décimale la plus proche.
- Le score global d'évaluation est arrondi à l'entier le plus proche.
- Les règles d'arrondi s'appuient sur les règles mathématiques standard. Ainsi, une valeur décimale inférieure à 0,5 est arrondie par défaut et une valeur décimale de 0,5 ou plus est arrondie par excès.

## Création de scripts d'évaluation

Pour personnaliser les filtres des scripts d'évaluation et créer un script d'évaluation, suivez les étapes de cette rubrique.

### Avant de commencer :

- Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège d'administration des évaluations.
- Au besoin, personnalisez les valeurs de la liste de sélection et les champs que vous souhaitez utiliser comme critères d'évaluation. Par exemple, vous pouvez ajouter des champs personnalisés pour afficher les informations collectées pendant l'entretien avec le client. Lors de la configuration du script, vous pouvez faire correspondre les réponses à ces champs personnalisés.

Veillez à ajouter tout nouveau champ à la présentation de page de cet enregistrement. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 102).

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas traduire les composants des scripts d'évaluation directement dans Oracle CRM On Demand. Pour utiliser un script d'évaluation dans plusieurs langues, vous devez créer une version de ce script pour chaque langue.

Vous pouvez utiliser les filtres de script d'évaluation pour déterminer le script à présenter à un utilisateur pour une tâche précise en fonction de critères d'enregistrement définis. La procédure suivante décrit comment personnaliser les filtres de script d'évaluation.

### *Pour personnaliser les filtres des scripts d'évaluation*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Application - Personnalisation.
- 3 Sous Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur Evaluation.
- 4 Cliquez sur Evaluation – Configuration des champs.
- 5 Cliquez sur Modifier et modifiez la colonne Nom complet pour chaque filtre 1, 2, 3 et 4.

- 6 Pour chaque champ, cliquez sur Modifier la liste de sélection et configurez les valeurs pour la liste de sélection.

**CONSEIL :** Conservez la valeur par défaut <Aucune valeur> en haut des options de la liste de sélection, excepté si vous souhaitez obliger vos employés à sélectionner une valeur dans la liste.

- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

- 8 Pour redéfinir l'intitulé de ces champs dans les pages d'enregistrement utilisées par vos employés, accédez à la section Configuration des champs pour chaque type d'enregistrement avec lequel vous exécutez des scripts d'évaluation.

**REMARQUE :** Les valeurs de liste de sélection configurées pour Evaluation - Champs s'affichent dans ces autres enregistrements. Vous pouvez cependant personnaliser le nom d'affichage de ces champs pour chaque type d'enregistrement.

### **Pour créer un script d'évaluation**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu.
- 3 Cliquez sur le lien Scripts d'évaluation.
- 4 Dans la page Evaluations - Liste, cliquez sur Nouvelle évaluation.
- 5 Dans la page Modifier l'évaluation, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs pour les évaluations. L'administrateur de votre société peut ajouter, redéfinir ou supprimer des champs. Par conséquent, les champs qui s'affichent peuvent être différents de ceux décrits dans ce tableau.

Champ	Description
Nom	La limite est de 50 caractères.  Utilisez un nom descriptif qui inclut l'objet du script. Si les employés de votre société utilisent des langues différentes, indiquez la langue dans le nom du script.
Type	Détermine le type d'enregistrement auquel le script est lié. Les options disponibles sont : Enquête sur le compte, Evaluation de l'activité, Plan commercial - Evaluation, Script de l'interlocuteur, Qualification du lead, Evaluation des objectifs, Evaluation de l'opportunité, Demande d'assistance - Script et Demande d'assistance - Enquête.
Actif	Les utilisateurs n'ont accès qu'aux scripts actifs.
Filtre 1, 2, 3, 4	Affiche l'étiquette que vous avez configurée pour la catégorie d'évaluation.
Seuil du score (1-100)	Utilisé pour calculer le résultat des scripts. Si le score du script est supérieur ou égal au seuil, le résultat est considéré comme



Champ	Description
	atteint.
Champ à associer au score	Détermine le champ utilisé pour afficher le score dans l'enregistrement parent.
Résultat si le seuil est atteint	(Facultatif) Détermine la valeur à afficher si le résultat est atteint. Par exemple, si le lead correspond aux critères de qualification, ce champ peut afficher <i>Qualifié</i> .
Valeur du résultat quand le seuil n'est pas atteint	(Facultatif) Détermine la valeur à afficher si le seuil n'est pas atteint. Par exemple, si le lead ne correspond pas aux critères de qualification, ce champ peut afficher <i>Rejeté</i> .
Champ à associer au résultat	(Facultatif) Détermine le champ de l'enregistrement parent dans lequel afficher le résultat à la fin du script.
Supprimer la zone de commentaire	Cochez cette case pour supprimer la possibilité d'ajouter des commentaires lors d'une évaluation. Si cette case est désélectionnée, une zone de commentaire est visible et vous pouvez y entrer un commentaire dans le cadre d'une évaluation.
Contrôle des réponses	Détermine le contrôle qui sera utilisé pour ajouter des réponses aux critères d'évaluation. Les options sont : Liste déroulante ou Bouton radio.

**REMARQUE :** Un script d'évaluation doit être actif et comporter au moins un critère défini avant d'être affiché dans la page des détails de l'enregistrement.

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Dans la page Détail de l'évaluation, section Critères, cliquez sur Nouveau ou sur Modifier.
- 8 Dans la page Critères, saisissez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les champs à renseigner pour les critères.

Champ	Description
Commande	Détermine la séquence de questions présentée à l'utilisateur lorsqu'il termine l'évaluation.
Nom de critère	Nom court et descriptif qui résume la question. Ce champ est limité à 20 caractères.
Question	Question à laquelle répond l'utilisateur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Poids	Pourcentage compris entre 0 et 100 qui indique l'importance de la question.  La somme des pondérations de toutes les questions doit être égale à 100.

Champ	Description
Champ de correspondance de la réponse	Indiquez un champ de l'enregistrement parent permettant de faire correspondre la réponse à la question du champ Question. La mise en correspondance des réponses avec l'enregistrement parent permet de rendre les valeurs disponibles dans l'intégration, les rapports et les listes.

**9** Dans la page Détail de l'évaluation, cliquez sur chaque nom de critère, puis sur le bouton Nouveau ou Modifier dans la section Réponses.

**10** Dans chaque page Réponses, entrez les informations requises :

Champ	Description
Commande	Détermine la séquence de réponses présentée à l'utilisateur lorsque ce dernier termine l'évaluation.
Réponse	Saisissez une réponse valide que l'utilisateur pourra sélectionner pour la question. La limite est de 30 caractères.
Score	Nombre de points associé à la réponse.  Le score de la réponse sélectionnée est multiplié par la pondération de la question associée pour déterminer le score question/réponse global.

**11** Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** Vous devez configurer un accès aux scripts d'évaluation pour chaque rôle d'utilisateur qui doit utiliser ces scripts. Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour le rôle d'utilisateur, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 651).

**CONSEIL :** Veillez à ce que la mise en page de chaque rôle comporte les nouveaux champs ajoutés pour l'évaluation.

## Gestion de Life Sciences

A l'aide du lien global Admin et de la section Gestion de Life Sciences de la page Administration – Page d'accueil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Gérer et supprimer les modèles de CR Visite. Pour plus d'informations, voir [Gestion des modèles de CR visite](#) (page 659).
- Configurer des préférences relatives aux sciences de la vie. Pour plus d'informations, voir [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide](#) (page 662)
- Désigner les interlocuteurs autorisés à recevoir des échantillons. Pour plus d'informations, voir [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons](#) (page 663).

## Gestion des modèles de CR Visite

Vous pouvez gérer les modèles de CR Visite si votre rôle d'utilisateur bénéficie du niveau d'accès approprié au type d'enregistrement Modèle de CR Visite (accès par défaut ou Titulaire). Vous pouvez revoir, modifier et mettre à jour les détails et les lignes détail associé à un modèle de CR Visite dans la page Gérer les modèles de CR Visite. Une fois modifié, le modèle de CR Visite révisé peut être appliqué selon les besoins et être enregistré en tant que modèle public ou privé.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas dupliquer les modèles de CR Visite. Chacun d'entre eux doit être unique.

### *Pour gérer les modèles de CR Visite*

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Cliquez sur le lien Gestion des modèles de CR Visite.
- 3 Dans la page Gérer les modèles de CR Visite :
  - Pour consulter le modèle de CR Visite, cliquez sur le lien de la colonne Objet.
  - Pour supprimer le modèle de CR Visite, cliquez sur Supprimer dans la ligne appropriée.
  - Pour modifier les détails d'un modèle de CR Visite, cliquez sur Modifier dans la ligne appropriée.  
Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification des visites, voir Suivi des visites (visites commerciales) client.
  - Pour modifier un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Modifier en regard de l'élément détaillé souhaité.
  - Pour supprimer un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Supprimer en regard de l'élément détaillé souhaité.
  - Pour ajouter un élément détaillé au modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet.  
Pour plus d'information sur l'ajout d'éléments détaillés à un modèle de CR Visite, voir les tâches ci-après.
  - Les modèles de CR Visite révisés peuvent être appliqués de façon normale et être enregistrés dans des modèles publics ou privés, comme le décrivent les tâches suivantes, dans Suivi des visites (visites commerciales) client :
    - Pour effectuer le suivi d'une visite (visite commerciale) client
    - Pour enregistrer les informations sur les visites en tant que modèle
- 4 Dans la page Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur le bouton Menu.  
Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir du bouton Menu de la page Gérer les modèles de CR Visite.

Pour	Effectuez cette procédure
------	---------------------------

Pour	Effectuez cette procédure
Affectation de livre par lot	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Affectation de livre par lot. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Affectation d'enregistrements aux livres</a> (page 288).
Préciser la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Préciser la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes.
Sauvegarder la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Sauvegarder la liste.
Afficher le filtre de la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique Page Afficher la liste.
Gérer les listes	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Page Gérer les listes.
Créer des listes	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Créer des listes. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux présentations de produit à un enregistrement de modèle de CR Visite.

### ***Pour lier des informations relatives aux présentations de produits à un enregistrement de modèle de CR Visite***

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Présentation produits, puis cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Si la section Présentation produits n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Présentation produit - Modifier, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification de la présentation des produits, voir la tâche suivante dans Suivi des visites client (visites commerciales) : Pour lier des informations relatives aux présentations de produits à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail de présentation des produits à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de modèle de CR Visite.

### ***Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de modèle de CR Visite***

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Echantillons remis et cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Si la section Echantillons remis n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Echantillons remis - Modifier, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification des échantillons remis, voir la tâche suivante dans Suivi des visites client (visites commerciales) : Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez cette procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail Echantillons remis à l'enregistrement de modèle de CR visite. Pour plus d'informations sur les échantillons remis, voir Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale.

La procédure suivante explique comment lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de modèle de CR Visite.

### ***Pour lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de modèle de CR Visite***

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Articles en promotion et cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Si la section Articles en promotion n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Modification d'article promotionnel offert, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification d'article promotionnel offert, voir la tâche suivante dans Suivi des visites client (visites commerciales) : Pour lier les articles en promotion, les articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail d'articles en promotion à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux livres à un enregistrement de modèle de CR Visite.

### ***Pour lier des informations relatives aux livres à un enregistrement de modèle de CR Visite***

- 1 Dans la page Détail du modèle de CR Visite, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Livres, puis cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Si la section Livres n'apparaît pas dans la page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Livres, entrez les informations requises.

Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification de livre, voir [Champs de livre](#) (page 291).

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter des livres à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

## **Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide**

Les administrateurs peuvent définir le nombre de fois maximum où un interlocuteur qui n'a pas de permis local valide peut recevoir des échantillons. Ce paramètre se définit au niveau global et s'applique à l'échelle de l'organisation. Ce paramètre permet d'assurer que :

- Les commerciaux sur le terrain ne puissent pas dépasser le nombre de fois maximum où les interlocuteurs qui n'ont pas de permis local valide peuvent recevoir des échantillons.
- Lorsqu'un interlocuteur est relocalisé, il peut recevoir des échantillons sans attendre de permis local valide. En général, les interlocuteurs doivent attendre quelques jours pour recevoir un permis local valide s'ils sont relocalisés.

**Avant de commencer.** Pour définir le nombre d'échantillonnages possibles pour les interlocuteurs sans permis local valide, votre rôle utilisateur doit inclure le droit Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour définir le nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion de Life Sciences, cliquez sur le lien Autres en matière de science de la vie.
- 3 Dans la page Préférences en matière de sciences de la vie, cliquez sur le lien Préférences en matière de sciences de la vie.
- 4 Entrez une valeur dans le champ Nombre d'échantillonnages possibles pour un interlocuteur.

Dans ce champ, la valeur par défaut de -1 indique que le nombre d'échantillonnages possibles pour un interlocuteur sans permis local valide n'a pas été défini et qu'il n'y aura aucun impact sur le comportement actuel. Les valeurs négatives attribuées à ce champ auront le même effet.

Une valeur supérieure à zéro attribuée à ce champ indique que vous définissez le nombre d'échantillonnages possibles pour un interlocuteur sans permis local valide, avec l'impact suivant sur le comportement :

- Les commerciaux pourront remettre x fois des échantillons aux interlocuteurs en attente d'un permis local valide, où x représente la valeur de ce champ, à condition que le statut du permis ne soit pas NULL et que le permis n'ait pas expiré.

**REMARQUE :** Pour que vous puissiez distribuer des échantillons à un interlocuteur, ce type d'interlocuteur (par exemple médecin, pharmacien, infirmier praticien) doit être autorisé à recevoir des échantillons. Pour plus d'informations, voir [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons](#) (page 663).

- Si un interlocuteur est relocalisé, il peut recevoir des échantillons x fois pendant qu'il attend son permis, où x représente la valeur de ce champ. Pour plus d'informations, voir Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local.

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des échantillons, voir :

- [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons](#) (page 663)
- Transactions d'échantillon
- Gestion des transactions d'échantillon
- Champs des transactions d'échantillon

## Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons

Les commerciaux ne peuvent pas distribuer d'échantillons à n'importe quel interlocuteur. Ils peuvent uniquement en distribuer aux interlocuteurs qui sont autorisés à recevoir et à réceptionner les échantillons. Les administrateurs gèrent cette fonctionnalité en désignant les types d'interlocuteurs pouvant recevoir des échantillons. Si un commercial tente de distribuer des échantillons à un interlocuteur qui n'est pas autorisé à recevoir et à réceptionner les échantillons, un message d'erreur indiquant que l'échantillonnage de l'interlocuteur n'est pas possible apparaît.

**Avant de commencer.** Pour autoriser les interlocuteurs à recevoir des échantillons, vous devez tout d'abord créer un champ personnalisé de type liste de choix nommé Echantillonnage possible et acceptant les valeurs Oui et Non.

### *Pour autoriser les interlocuteurs à recevoir des échantillons*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.

- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur le lien Interlocuteur.
- 4 Dans la section Listes de sélection en cascade, cliquez sur le lien de liste de sélection en cascade Interlocuteur.
- 5 Dans la page Listes de sélection en cascade de l'interlocuteur, cliquez sur Modifier en regard de la définition de liste suivante.

Liste de sélection parent	Liste de sélection connexe
Type d'interlocuteur	Echantillonnage possible

- 6 Passez à l'étape 2 de l'assistant Listes de sélection en cascade, et définissez le champ Valeurs affichées de liste de sélection connexe sur Non pour chaque interlocuteur (ou Valeurs affichées de liste de sélection parent) que vous ne souhaitez pas autoriser à recevoir et à réceptionner des échantillons.

**REMARQUE :** La valeur affichée de liste de sélection connexe de chaque contact (valeur affichée de liste de sélection parent) est positionnée sur Oui par défaut, ce qui signifie que tous les contacts peuvent recevoir des échantillons par défaut.

Par exemple, dans le tableau suivant, les interlocuteurs suivants sont autorisés à recevoir et à réceptionner des échantillons : Responsable de l'hôpital, Technicien de laboratoire, Infirmier praticien, Pharmacien et Médecin.

Valeur affichée de liste de sélection parent	Valeur affichée de liste de sélection connexe
Prospect	Non
Client	Non
Partenaire	Non
Responsable de l'hôpital	Oui
Technicien de laboratoire	Oui
Infirmier praticien	Oui
Pharmacien	Oui
Médecin	Oui
Médecin chercheur	Non
Infirmier chercheur	Non
Pharmacien chercheur	Non
Technicien labo de recherche	Non

Pour plus d'informations sur les listes de sélection en cascade, voir [Définition de listes de sélection en cascade](#) (voir "[Définition des listes de sélection en cascade](#)" page 109).



## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des échantillons, voir :

- [Définition du nombre maximum d'échantillonnages possible pour un interlocuteur](#) (voir "[Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide](#)" page 662)
- Transactions d'échantillon
- Gestion des transactions d'échantillon
- Champs des transactions d'échantillon

## Expression Builder

Cliquez sur l'une des rubriques suivantes pour afficher des informations sur Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) et la façon de l'utiliser :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [A propos des expressions](#) (page 669)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 672)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 675)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 680)
- [Expression Builder - Exemples](#) (voir "[Exemples Expression Builder](#)" page 729)

## A propos d'Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) est un outil qui permet d'implémenter des règles métier à l'aide d'expressions. Une expression est une combinaison valide d'un ou plusieurs opérateurs, fonctions, champs et littéraux qui peuvent être évalués par Oracle CRM On Demand.

Expression Builder est utilisé dans les domaines suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Gestion avancée des champs, dans les contextes suivants :
  - Configuration des propriétés de validation de champs
  - Spécification des valeurs de champ par défaut

Lors de la définition des validations au niveau champ et des valeurs de champ par défaut, un administrateur société peut créer des expressions flexibles couvrant un large éventail de règles métier. Pour plus d'informations sur la validation de champs et les valeurs par défaut, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 75).

- Règles de workflow, dans les contextes suivants :
  - Configuration des conditions de la règle de workflow
  - Configuration des actions Envoyer un e-mail

### ■ Configuration des actions Mettre à jour les valeurs

A partir des pages de workflow, un administrateur de société peut définir des règles de workflow qui sont évaluées lors de la mise à jour, de la création ou de la suppression d'un enregistrement. Les expressions sont utilisées pour définir à la fois les conditions des règles et les actions exécutées par les règles. Pour plus d'informations sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 316).

**REMARQUE :** Expression Builder peut vérifier la syntaxe d'une expression, mais ne peut évaluer, ni vérifier sa précision mathématique, logique ou sémantique.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [A propos des expressions](#) (page 669)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 672)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 675)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 680)
- [Expression Builder - Exemples](#) (voir "[Exemples Expression Builder](#)" page 729)

## Utilisation d'Expression Builder

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser Expression Builder lorsque l'icône *fx* s'affiche en regard d'une zone de texte. Cliquez sur l'icône pour ouvrir Expression Builder dans une fenêtre distincte.

### *Pour créer une expression*

- 1 Cliquez sur l'icône *fx* pour ouvrir Expression Builder.
- 2 Dans Expression Builder, sélectionnez les champs et les fonctions dans les listes ou tapez directement l'éditeur d'expressions.

Lorsque vous sélectionnez un champ dans la liste, il est collé dans l'éditeur d'expressions. Par exemple, lorsque vous sélectionnez *CloseDate* dans la liste des champs *Opportunité*, [*<CloseDate>*] est collé dans l'éditeur d'expressions.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société a renommé un champ, la liste de sélection *Champs* affiche le nouveau nom du champ. Toutefois, le nom d'origine du champ (à savoir le nom XML correspondant) est collé dans l'éditeur d'expressions.

Les crochets qui entourent le nom du champ indiquent que la valeur du champ sera évaluée et renvoyée dans son type de données spécifique. Pour plus d'informations sur la sélection de champs et de valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

- 3 Modifiez l'expression en lui ajoutant au besoin des opérateurs et des littéraux.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez que votre expression détermine si un champ de liste de sélection contient une valeur donnée, n'entrez pas la valeur dans l'expression. Par exemple, ne saisissez pas [`<AccountType>`] = "Client". Mais sélectionnez le champ de liste de sélection dans la liste et cliquez sur le lien **Afficher valeurs acceptables** dans Expression Builder. Sélectionnez la valeur à utiliser dans l'expression parmi les valeurs affichées. L'expression se présente comme suit :

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT\_TYPE", "Client")

**4** (Facultatif) Cliquez sur le bouton **Vérifier syntaxe**, puis procédez à d'éventuelles corrections.

**5** Enregistrez votre expression.

Le tableau suivant décrit Expression Builder.

Élément d'interface	Description
Champs <i>type d'enregistrement</i>	<p>Fournit une liste de sélection contextuelle des champs (à partir du type d'enregistrement contextuel) qui sont autorisés dans une expression. Si l'administrateur société a renommé certains champs, la liste de sélection Champs contient les nouveaux noms des champs.</p> <p>Notez les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous créez une règle de workflow ou des actions associées à une règle de workflow, le type d'enregistrement contextuel est le type d'enregistrement spécifié dans la définition de la règle de workflow. Par exemple, si vous créez le corps d'un e-mail qui doit être envoyé en tant qu'action sur une règle de workflow pour un enregistrement Demande d'assistance, le type d'enregistrement contextuel pour Expression Builder est Demande d'assistance.</li> <li>■ En gestion avancée des champs, le type d'enregistrement contextuel correspond au type d'enregistrement qui est le parent du champ dans lequel l'expression est créée. Par exemple, lors de la définition d'une validation de champ Opportunité, le type d'enregistrement contextuel pour Expression Builder est Opportunité.</li> </ul>
Afficher valeurs acceptables	<p>Lorsque vous avez sélectionné un champ dans la liste de sélection Champs, cliquez sur <b>Afficher valeurs acceptables</b> pour afficher les valeurs acceptables pour ce champ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ sélectionné est un champ de liste de sélection, <b>Afficher valeurs acceptables</b> affiche toutes les options configurées pour cette liste de sélection.</li> </ul> <p>Vous ne pouvez sélectionner qu'une option à la fois. La sélection d'une option permet de définir une fonction de recherche qui peut être utilisée dans une expression.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ sélectionné n'est pas un champ de liste de sélection, <b>Afficher valeurs acceptables</b> affiche une fenêtre qui décrit les valeurs acceptables pour toutes les données pouvant être contenues dans le champ.</li> </ul>

Élément d'interface	Description
Fonctions	Fournit une liste déroulante des fonctions spécifiques disponibles pour modifier, extraire, ou traiter des données d'une expression. Pour obtenir la liste des fonctions disponibles, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Fonctions d'Expression Builder</a> (page 680).
Expression	<p>Zone de texte modifiable qui affiche l'expression sur plusieurs lignes.</p> <p>Pour plus d'informations sur la longueur maximale prise en charge d'une expression, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos des expressions</a> (page 669).</p> <p>Les champs et fonctions que vous sélectionnez dans les listes de sélection apparaissent dans l'éditeur d'expressions. Vous pouvez également saisir des expressions directement dans l'éditeur d'expressions.</p> <p>La syntaxe d'expression affiche toujours les noms de champs indépendants de la langue (un nom indépendant de la langue reste identique lorsque la langue de l'utilisateur change). Pour les champs personnalisés, les noms de champs apparaissent dans l'expression avec les balises d'intégration accolées aux noms indépendants de la langue.</p>
Guide de syntaxe	Affiche la rubrique Expression Builder dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Exemples d'expression	Affiche la rubrique suivante, Expression Builder - Exemples, dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Vérifier syntaxe	Valide la syntaxe de l'expression que vous avez créée.
Enregistrer	Enregistre l'expression.
Annuler	Ferme la fenêtre Expression Builder sans enregistrer les modifications.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [A propos des expressions](#) (page 669)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 672)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (page 675)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (page 680)
- [Expression Builder - Exemples](#) (voir "[Exemples Expression Builder](#)" page 729)

## A propos des expressions

Une expression est une combinaison valide d'un ou plusieurs opérateurs, fonctions, champs et littéraux qui peuvent être évalués par Oracle CRM On Demand. Cette rubrique fournit des informations sur les fonctions d'expression suivantes :

- Longueur des expressions
- Longueur du littéral
- Expressions conditionnelles
- Expressions de validation
- Utilisation de champs dépendants dans les expressions

### Longueur des expressions

L'expression du corps d'un e-mail créé par le biais de l'action Envoyer un e-mail sur une règle de workflow est limitée à 2 000 caractères, espaces compris. Vous pouvez insérer un saut de ligne dans l'e-mail en appuyant sur Entrée. Un saut de ligne compte pour deux caractères dans la zone de texte.

Dans tous les autres cas dans lesquels Expression Builder est utilisé, une expression est limitée à 1 024 caractères, espaces compris.

Vous devez également vérifier que le nombre total de caractères du champ dans lequel vous enregistrez l'expression ne dépasse pas la limite dudit champ. Dans les champs de workflow suivants, trois signes de pourcentage (%%%) sont placés avant et après les noms de fonction et de champ.

- Champs Objet et Corps du message d'un e-mail configuré par le biais de l'action Envoyer un e-mail
- Champs Objet et Description d'une tâche configurée par le biais de l'action Créer une tâche

Les signes de pourcentage indiquent que le nom de la fonction ou du champ doit être converti en valeur textuelle. Chaque signe de pourcentage compte pour un caractère dans le champ dans lequel est enregistrée l'expression.

Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer un nom de fonction ou de champ, ces signes sont ajoutés automatiquement.

Par exemple, si vous utilisez Expression Builder pour insérer le nom de champ suivant dans le corps d'un e-mail dans le cadre d'une action de workflow :

[<AccountName>]

Expression Builder insère l'expression suivante (21 caractères au total) dans le corps de l'e-mail de l'action de workflow :

%%%[<AccountName>]%%%

### Longueur du littéral

Lorsque vous transmettez un littéral de type chaîne ou numérique à une fonction d'Expression Builder, ce littéral ne doit pas comporter plus de 75 caractères (espaces inclus). Dans le cas contraire, Expression Builder considère le littéral comme une erreur de syntaxe. Lorsque vous transmettez une chaîne à une fonction en

référéncant un nom de champ, la limite de 75 caractères ne s'applique pas à la valeur contenue dans le champ transmis au littéral.

Lorsque vous créez une expression en vue de définir une valeur par défaut pour un champ, la limite de 75 caractères s'applique à tout littéral de type chaîne ou numérique transmis à n'importe quelle fonction de l'expression. Par ailleurs, le nombre de caractères du résultat de l'expression ne doit pas dépasser le nombre maximum de caractères autorisés dans le champ.

### Expressions conditionnelles

Une expression conditionnelle est une expression qui renvoie toujours une valeur booléenne (vrai ou faux) lors de son évaluation par l'application.

**REMARQUE :** Oui, Non, O et N ne sont pas des valeurs booléennes. Si vous indiquez vrai ou faux en tant que valeurs de retour pour des fonctions telles que la fonction [Iif](#) (page 689), les valeurs vrai ou faux sont retournées en tant que chaînes et non en tant que valeurs booléennes. L'utilisation de valeurs booléennes incorrectes dans des expressions conditionnelles peut entraîner un comportement imprévisible de l'application.

Une expression utilisée dans l'un des contextes suivants doit être une expression conditionnelle :

- pour spécifier une règle de validation de champ ;
- pour spécifier une condition dans une règle de workflow ;
- comme premier paramètre dans une fonction [Iif](#) (page 689).

### Expressions de validation

Les expressions de validation sont utilisées pour vérifier que les données saisies dans les champs sont valides. Une expression de validation doit être une expression conditionnelle.

L'expression de validation d'un champ est évaluée lors de la création de l'enregistrement et chaque fois que le champ est mis à jour par un utilisateur, sauf dans les cas suivants :

- Un champ reste vierge lors de la création d'un enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Un champ contient une valeur préexistante incorrecte, qui n'est pas modifiée lors de la mise à jour.

Si une expression de validation n'est pas évaluée ou a pour résultat la valeur NULL, aucun message d'erreur n'est généré. Un message d'erreur est généré uniquement en cas d'échec de l'expression de validation (si le résultat de l'évaluation de l'expression est FALSE).

Une expression de validation diffère des autres types d'expressions par le fait qu'elle peut commencer par un opérateur conditionnel. Par exemple, si Nom du compte est le champ en cours de validation par l'expression, l'expression peut commencer par :

= 'Hôpital Acme'

Cette expression, bien qu'incorrecte dans la forme, passera sans problème une vérification de syntaxe, car Oracle CRM On Demand insère le nom du champ en cours de validation avant l'expression s'il ne trouve pas de nom de champ au début de l'expression. Vous pouvez également saisir l'expression de validation comme suit :

[<AccountName>]= 'Hôpital Acme'

où [`<AccountName>`] est le champ en cours de validation.

Si l'expression requiert l'évaluation d'autres champs en plus du champ en cours de validation, il est courant que la première comparaison dans l'expression soit effectuée sur le champ en cours de validation.

Les expressions de validation sont uniquement utilisées dans la zone de texte Validation des champs dans la gestion avancée des champs dans Oracle CRM On Demand.

## Exemples d'expression de validation

Exemple 1 : Un processus requiert que la date de clôture d'une opportunité soit postérieure à la date de création de l'opportunité.

Pour implémenter ce processus, créez une expression de validation pour le champ Date de clôture (sur la page Configuration des champs des opportunités) comme suit :

```
> [<CreatedDate>]
```

Vous pouvez également utiliser l'exemple suivant, mais notez que le champ en cours d'évaluation (Date de clôture) doit être le premier champ de l'expression :

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).

Exemple 2 : Un processus requiert que le chiffre d'affaires d'une opportunité soit différent de zéro lorsque la probabilité de l'opportunité est égale ou supérieure à 40%.

La règle métier indique que la dépendance s'exécute sur les deux champs et peut être redéfinie comme suit :

Pour une opportunité, le chiffre d'affaires ne peut pas être égal à zéro lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40. A l'inverse, la probabilité ne peut pas être égale ou supérieure à 40 si le CA est zéro.

L'expression de validation d'un champ est évaluée lors de la création de l'enregistrement et chaque fois que le champ est mis à jour par un utilisateur. Etant donné qu'une mise à jour du champ Probabilité ou CA peut affecter les deux champs, vous devez disposer de règles de validation à la fois pour les champs Probabilité et CA pour pouvoir implémenter correctement la règle métier. (Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).)

Les étapes requises pour l'implémentation de cet exemple sont les suivantes :

- 1 Configurez la règle de validation suivante pour le champ Probabilité :

```
< 40 OR ([<Probability>] >= 40 AND [<Revenue>] > 0)
```

Notez que vous n'utilisez pas le signe pourcentage (%).

- 2 Ajoutez au champ Probabilité un message d'erreur de validation semblable au suivant :

Le CA doit être supérieur à 0 lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40%.

- 3 Configurez la règle de validation suivante pour le champ CA :

```
(> 0 AND [<Probability>] >= 40) OR [<Probability>] < 40
```

- 4 Ajoutez au champ CA un message d'erreur de validation semblable au suivant :

Le CA doit être supérieur à 0 lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40%.

### Utilisation de champs dépendants dans les expressions

Un *champ dépendant* est un champ joint dont les valeurs dépendent d'une clé étrangère. Un *champ joint* est un champ d'un type d'enregistrement qui utilise une clé étrangère pour faire référence à un champ d'un autre type d'enregistrement. A titre d'exemple, le champ Nom du compte du type d'enregistrement Opportunité est un champ dépendant. En effet, le champ Nom du compte du type d'enregistrement Opportunité est un champ joint dont les valeurs dépendent de la clé étrangère ID du compte, qui fait référence au type d'enregistrement Compte.

Si votre expression doit déterminer la valeur d'un champ dépendant, il est recommandé d'utiliser la fonction JoinFieldValue et d'obtenir la valeur la plus récente du champ en faisant référence au champ d'ID, à savoir le champ de clé étrangère. Sinon, les résultats de votre expression risquent d'être incorrects et la valeur obtenue, de ne pas être valide. Pour plus d'informations sur les champs joints et la fonction JoinFieldValue, voir [JoinFieldValue](#) (page 692).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Types de données dans Expression Builder

Cette rubrique décrit les types de donnée d'Oracle CRM On Demand et comment ils sont utilisés dans Expression Builder.

### Types de données dans Oracle CRM On Demand

Le tableau suivant indique le type de données renvoyé lorsqu'un champ Oracle CRM On Demand est utilisé dans une expression. Pour obtenir la valeur d'un champ, utilisez la syntaxe [[<NomChamp>](#)].

Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
Entier	Entier
Liste de sélection	Chaîne
Devise	Devise



Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
ID	Chaîne
Texte	Chaîne
Case à cocher	Booléen.  Par exemple, vous pouvez utiliser [<Active>] directement aux endroits où des conditions sont attendues. Vous pouvez aussi utiliser FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Date	Date
Date Heure	Date Heure
Nombre	Nombre

**REMARQUE :** Si l'administrateur société a renommé des champs, la liste des champs *Type d'enregistrement* affiche les nouveaux noms, mais la syntaxe de l'expression affiche les noms d'origine. Pour les champs personnalisés, les noms d'indicateur d'intégration que les administrateurs société peuvent modifier sont utilisés dans la syntaxe de l'expression. La syntaxe est la suivante :

[<CustomTag\_ITAG>] et FieldValue('<CustomTag\_ITAG>')

## Type de données arithmétique

Lorsqu'une instruction fait référence à une ou plusieurs valeurs de champ et que ces champs comportent des types de données différents, l'ordre des types de données peut avoir des incidences sur le calcul. Lorsqu'un opérateur (autre que l'opérateur d'élévation à une puissance) est appliqué à deux opérandes de deux types de données différents, l'opérande situé à droite de l'opérateur est converti dans le type de données de l'opérande de gauche avant l'évaluation de l'opération. Par exemple, si CloseDate a la valeur 02/09/2007, l'expression suivante :

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

est évaluée en 02/09/200730. Par conséquent, la condition suivante :

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

est valide au niveau de la syntaxe mais sa signification est incorrecte. La condition est écrite correctement comme suit :

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

**REMARQUE :** Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Les tableaux suivants présentent les résultats possibles de diverses opérations arithmétiques en utilisant les exemples de valeur indiqués.

Champ	Type de données	Exemple de valeur
Quantité	Entier	5
Prix unitaire	Devise	2,25

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Devise
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Entier
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) <b>REMARQUE :</b> Pour les champs de devise, les parenthèses indiquent que la valeur est négative.	Devise
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Entier
[<Prix unitaire>] * [<Quantité>]	11,25	Devise
[<Quantité>] * [<Prix unitaire>]	10	Entier
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Devise
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Devise

Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Dans cet exemple (où Quantité est un champ de type Entier, la valeur 5 et Prix unitaire un champ Devise avec la valeur 2,25), si l'opérande situé à droite de l'opérateur a été converti dans le type de données de l'opérande de gauche, la valeur attendue pour Quantité ^ Prix unitaire sera 25, et le type de données attendu sera Entier. Toutefois, les résultats sont indiqués dans le tableau suivant.

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Devise

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Devise

L'opérateur de négation (signe moins [-]) est également pris en charge dans Expression Builder. Par exemple :

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Devise

Si vous convertissez un nombre en chaîne, le calcul ne fonctionne pas correctement. Par exemple :

Calcul	Résultat		Description
	Valeur	Type de données	
1234 + abcd	1234	Nombre	La chaîne "abcd" prend la valeur 0 et est ensuite ajoutée à 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Chaîne	1234 prend la valeur de la chaîne "1234" puis est ajouté à la chaîne "abcd".

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Expression Builder - Opérateurs

Cette rubrique décrit les opérateurs que vous pouvez utiliser dans Expression Builder et l'ordre dans lequel ils sont évalués.

### Opérateurs arithmétiques

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur arithmétique et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
+	Addition	[<Numéro enregistrement>] + 1
-	Soustraction	[<Numéro enregistrement>] - 1
-	Négation	[<Chiffre d'affaires>] < - 100
*	Multiplication	[<Sous-total>] * 0,0625
/	Division	[<Total éléments>] / [<Total commandes>]
^	Elévation à une puissance	[<Hauteur grille>] ^ 2

## Opérateurs logiques

La table de définition suivante indique les résultats possibles renvoyés par les opérateurs logiques dans Expression Builder.

Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
NON	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
ET	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OU	TRUE	TRUE	TRUE

Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Opérateurs de comparaison

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur de comparaison et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
=	Teste que le premier opérande est égal au deuxième.	[<Nom>] = "Dupont"
< >	Teste que le premier opérande n'est pas égal au deuxième.	[<Rôle>] <> "Utilisateur final"
>	Teste que le premier opérande est supérieur au deuxième.	[<Chiffre d'affaires>] > 5000
<	Teste que le premier opérande est inférieur au deuxième.	[<Probabilité>] < 0,7
> =	Teste que le premier opérande est supérieur ou égal au deuxième.	[<Chiffre d'affaires>] >= 5000
< =	Teste que le premier opérande est inférieur ou égal au deuxième.	[<Probabilité>] <= 0,7
EGAL A	Teste que la valeur du premier opérande correspond à la chaîne spécifiée.	[<Last Name>] LIKE "Smith"  <b>CONSEIL :</b> Vous pouvez utiliser les caractères

Opérateur	Objectif	Exemple
		spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur LIKE.
DIFFERENT DE	Teste que la valeur du premier opérande ne correspond pas à la chaîne spécifiée.	<p>[&lt;Last Name&gt;] NOT LIKE "Smith"</p> <p>ou</p> <p>NOT ([&lt;Last Name&gt;] LIKE "Smith")</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les parenthèses sont obligatoires dans le second exemple.</p> <p><b>CONSEIL :</b> Vous pouvez utiliser les caractères spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur NOT LIKE.</p>
IS NULL	Teste que l'opérande a la valeur NULL.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Teste que l'opérande n'a pas la valeur NULL.	[<Last Name>] IS NOT NULL

## Caractères spéciaux de correspondance de configuration

Le tableau suivant décrit les caractères spéciaux de correspondance de configuration. Ces caractères spéciaux peuvent être utilisés avec les opérateurs de comparaison LIKE et NOT LIKE.

Caractère	Objectif	Exemple
*	Zéro caractère ou plus	<p>[&lt;Nom&gt;] EGAL A "Sm*" renvoie tous les enregistrements où la valeur de [&lt;Nom&gt;] commence par les caractères <i>Sm</i>, comme dans <i>Smith</i>, <i>Smythe</i>, <i>Smart</i>, etc.</p> <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "*on*" renvoie tous les enregistrements dans lesquels le champ [&lt;Last Name&gt;] contient les caractères <i>on</i>, à savoir <i>Dupond</i>, <i>Dupont</i>, <i>Lepont</i>, etc.</p>

?	Un caractère	<p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Da?" renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [&lt;First Name&gt;] comporte trois caractères et ne commence pas par les lettres <i>Da</i>. Les enregistrements contenant <i>Ted</i>, <i>Tom</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés, mais pas <i>Dax</i> et <i>Dan</i> .</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?o?") renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [&lt;First Name&gt;] comporte trois caractères et le caractère du milieu n'est pas <i>o</i>. Les enregistrements contenant <i>Ted</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés, mais pas <i>Tom</i> et <i>Bob</i> .</p>
---	--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Opérateur de concaténation

L'opérateur + (plus) est utilisé dans les e-mails pour concaténer des valeurs de champ et du texte.

## Priorité des opérateurs

La priorité correspond à l'ordre dans lequel Oracle CRM On Demand évalue les différents opérateurs d'une expression. Les règles suivantes s'appliquent :

- Les opérateurs avec une priorité plus élevée sont évalués avant les opérateurs avec une priorité plus faible.
- Les opérateurs de priorité égale sont évalués de gauche à droite.
- Plus les nombres sont petits, plus la priorité est élevée.
- L'utilisation de parenthèses affecte l'ordre des priorités dans une expression. L'expression entre parenthèses est évaluée avant l'expression située en dehors des parenthèses.

Les niveaux de priorité sont indiqués dans le tableau suivant.

Niveau	Opérateur
1	( )
2	- (négation)
3	^ (élévation à une puissance)
4	* (multiplication), / (division)
5	+ (addition), - (soustraction), opérateur logique NON
6	opérateur logique ET
7	opérateur logique OU
8	opérateurs de comparaison =, <>, >, <, >=, <=

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Fonctions d'Expression Builder

Le tableau suivant répertorie les fonctions que vous pouvez utiliser dans Expression Builder. Cliquez sur le nom d'une fonction pour afficher plus de détails sur cette dernière.

Fonctions booléennes	Fonctions de date et d'heure	Fonctions de chaîne	Fonctions utilisateur	Fonctions de données	Fonctions mathématiques
<a href="#">IfNull</a> (page 688)	<a href="#">Durée</a> (page 681)	<a href="#">FieldValue</a> (page 684)	<a href="#">Local</a> (voir " <a href="#">Paramètres linguistiques</a> " page 710)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (page 683)	<a href="#">LN</a> (page 709)
<a href="#">IIf</a> (page 689)	<a href="#">JulianDay</a> (page 704)	<a href="#">FindNoneOf</a> (page 685)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (page 711)	<a href="#">GetGroupId</a> (page 687)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (page 704)	<a href="#">FindOneOf</a> (page 686)	<a href="#">OrganizationName</a> (page 715)	<a href="#">GetParentId</a> (page 687)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (page 705)	<a href="#">InStr</a> (page 690)	<a href="#">UserValue</a> (page 724)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (page 692)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (page 706)	<a href="#">Left</a> (page 708)		<a href="#">LookupName</a> (page 711)	
	<a href="#">JulianYear</a> (page 707)	<a href="#">Len</a> (page 709)		<a href="#">LookupValue</a> (page 712)	
	<a href="#">Timestamp</a> (page 720)	<a href="#">Mid</a> (page 713)		<a href="#">PRE</a> (page 715)	
	<a href="#">Today</a> (page 723)	<a href="#">Right</a> (page 717)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (page 718)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (page 728)	<a href="#">ToChar</a> (page 720)		<a href="#">RowNum</a> (page 719)	

Notez les informations suivantes, relatives à d'autres fonctions :

- Certaines fonctions répertoriées dans la liste déroulante du champ Fonctions dans le Constructeur d'expressions sont destinées à une utilisation interne uniquement. N'utilisez pas les fonctions suivantes dans vos expressions :
  - [GetParentId](#)



- IsManagerPosition
- Lookup
- LookupMessage
- LOVLanguage
- PositionId
- PositionName
- Préférez utiliser la fonction [UserValue](#) (page 724) aux fonctions répertoriées dans le tableau ci-dessous. Ces dernières seront bientôt obsolètes.

Fonction	Alternative recommandée
Pseudonyme	UserValue('<Alias>')
Devise	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Langue	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)

## Durée

La fonction Durée d'Expression Builder renvoie un nombre qui indique une période en jours ou en fractions de jour, comme l'indique l'argument de période.

## Syntaxe

Duration(period)

## Type du résultat

Nombre

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
Période	<p>Un littéral de chaîne au format suivant <i>PnYnMnDTnHnM</i> :</p> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <i>P</i> indique la période</li><li>■ <i>nY</i> indique le nombre d'années entre 0 et 5</li><li>■ <i>nM</i> indique le nombre de mois entre 0 et 12</li><li>■ <i>nD</i> indique le nombre de jours entre 0 et 200</li><li>■ <i>T</i> sépare les spécifications de date et d'heure</li><li>■ <i>nH</i> indique le nombre d'heures entre 0 et 200</li><li>■ <i>nM</i> indique le nombre de minutes entre 0 et 59</li></ul>

Notez les points suivants :

- N'indiquez pas de signe plus (+) pour les valeurs positives.
- Vous pouvez indiquer une durée négative sous la forme -Duration(Period).
- Les secondes ne sont pas prises en charge.
- La durée maximale prise en charge est 'P5Y12M200DT200H59M' (c'est-à-dire, 5 ans, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes).
- Si le nombre d'années, de mois, de jours, d'heures ou de minutes est égal à zéro, vous pouvez omettre le nombre et le marqueur correspondant.
- Si le nombre d'années, de mois ou de jours est égal à zéro et que le composant horaire est une valeur différente de zéro, au moins un des composants année, mois ou jour (un nombre et son marqueur) doit être présent.
- Si aucun des composants horaires ne figure dans la période, le marqueur T ne doit pas y être inclus.
- Le marqueur *P* doit toujours être présent dans la période.

## Exemples

Ci-dessous figurent quelques exemples valides de la fonction Duration :

**682** Administration d'Oracle CRM On Demand Version 20

`Duration('P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration('P0Y0DT1H')`

`Duration('P1D')`

`Duration('P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration('P0DT1M')`

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## ExcludeChannel

La fonction `ExcludeChannel` d'Expression Builder renvoie `FALSE` si le nom de canal spécifié correspond au canal d'où provient la demande.

### Syntaxe

`ExcludeChannel (nom_canal)`

### Type du résultat

Booléen

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
channel name	Nom du canal à exclure.

Le tableau suivant décrit les chaînes valides utilisables dans l'argument `nom_canal`.

Chaîne de nom de canal	Description
Import	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par la fonctionnalité d'import et par l'intermédiaire de Oracle Data Loader On Demand.

Chaîne de nom de canal	Description
Online	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les interactions de l'utilisateur dans des fenêtres du navigateur.
Mass Update	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par l'option Mise à jour en masse figurant dans les pages de liste.
Record Merge	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les fusions d'enregistrements.
Hors ligne	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Offline On Demand.
Services Web	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les services Web.
Office	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand.

## Exemples

L'exemple suivant empêche un processus d'être déclenché par une demande d'assistance Web :

```
ExcludeChannel("web Services")
```

L'exemple suivant empêche un processus d'être déclenché par une opération d'importation ou par Oracle Data Loader On Demand :

```
ExcludeChannel("Import")
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## FieldValue

La fonction FieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ sous forme de chaîne.

## Syntaxe

FieldValue('<field\_name>')

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
field_name	Nom XML valide ou une balise d'intégration personnalisée correspondant au champ choisi.

## Exemples

L'exemple suivant :

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

Renvoie la valeur du champ Date de création sous forme d'une chaîne.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## FindNoneOf

La fonction FindNoneOf d'Expression Builder renvoie la position de la première instance dans le premier argument (chaîne1) qui ne correspond pas à un caractère du deuxième argument (chaîne2).

## Syntaxe

FindNoneOf(string1, string2)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Chaîne, champ de texte ou expression à rechercher.
string2	Chaîne, champ de texte ou expression pour la correspondance.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 4 :

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## FindOneOf

La fonction FindOneOf d'Expression Builder renvoie la position de la première instance dans le premier argument (chaîne1) d'un caractère du deuxième argument (chaîne2).

## Syntaxe

```
FindOneOf(string1, string2)
```

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Chaîne, champ de texte ou expression à rechercher.

Argument	Description
string2	Chaîne, champ de texte ou expression pour la correspondance.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 3 :

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## GetGroupId

La fonction GetGroupId d'Expression Builder renvoie le groupe de partage de calendrier de Oracle CRM On Demand.

### Syntaxe

```
GetGroupId()
```

### Type du résultat

Chaîne

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## GetParentId

La fonction GetParentId d'Expression Builder renvoie l'ID ligne de l'enregistrement parent.

## Syntaxe

GetParentId()

## Type du résultat

Chaîne

## Exemple

Si un interlocuteur est associé à un compte dont l'ID ligne est 12-1A876B, la fonction GetParentId renvoie la valeur suivante :

12-1A876B

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## IfNull

La fonction IfNull d'Expression Builder renvoie la valeur du premier argument transmis à la fonction. Si le premier argument renvoie NULL, la valeur du deuxième argument est renvoyée.

## Syntaxe

IfNull(expr1, expr2)

## Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IfNull est le type de son premier argument, même si celui-ci est NULL. Le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expr1	Nom de champ ou expression.



Argument	Description
expr2	Nom de champ ou expression renvoyé si expr1 est NULL.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## IIf

La fonction IIf d'Expression Builder renvoie un ou deux paramètres en fonction de l'évaluation d'une expression conditionnelle. IIf est l'abréviation d'Immediate If.

### Syntaxe

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Autre syntaxe

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Syntaxe mixte

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IIf() est toujours le type de son premier argument. Si l'expression est évaluée à FALSE, le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
----------	-------------

Argument	Description
expr	Expression conditionnelle à évaluer.
result_if_true	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
result_if_false	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à False.
expr_if_true	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
expr_if_false	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à False.

## Exemples

Voici un exemple de syntaxe mixte de la fonction IIf :

Un processus métier nécessite que le champ Région d'une page de détails de compte soit mis à jour lorsque le champ Etat de facturation est modifié comme suit :

Si la valeur du champ Etat de facturation est modifiée en OK ou TX, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur Central. Si le champ Etat de facturation est modifié en CA, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur West. Pour tous les autres états, le champ Région doit être mis à jour avec la valeur East.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## InStr

La fonction InStr d'Expression Builder renvoie la position de la première occurrence d'une chaîne au sein d'une autre chaîne.

## Syntaxe

Instr(string1, string2, start, end)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Indique la chaîne dans laquelle effectuer la recherche. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne.
string2	Indique la chaîne à rechercher. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne.  <b>REMARQUE :</b> La recherche de chaîne est sensible à la casse.
start	(Facultatif) Nombre entier qui spécifie le point de départ dans chaîne1.
end	(Facultatif) Nombre entier qui spécifie le point de fin dans string1.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 9 :

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

L'exemple suivant indique la manière dont la fonction InStr peut être utilisée dans une condition de règle de workflow. Dans la condition de règle de workflow, la fonction InStr permet de déterminer si une chaîne spécifique apparaît dans un champ de l'enregistrement. Si la chaîne est trouvée dans le champ, les actions spécifiées dans la règle de workflow sont exécutées. Dans le présent exemple, la fonction InStr détermine si le champ Subject d'un enregistrement contient le mot *VERIFIER*. L'action de la règle de workflow n'est exécutée que si le champ Subject contient le mot *VERIFIER* en majuscules.

```
InStr([<Subject>], 'VERIFIER') > 0
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JoinFieldValue

Un type d'enregistrement peut faire référence à un autre à l'aide d'une clé étrangère. Un *champ joint* est un champ d'un type d'enregistrement qui utilise une clé étrangère pour faire référence à un champ d'un autre type d'enregistrement. Par exemple, pour la plupart des types d'enregistrement, le champ OwnerId est une clé étrangère qui fait référence au type d'enregistrement Utilisateur. Dans de nombreux enregistrements, le champ Titulaire est un champ joint qui utilise la clé étrangère OwnerId pour faire référence au champ Pseudonyme sur le type d'enregistrement Utilisateur.

La fonction JoinFieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ joint lorsque le type d'enregistrement référencé et les clés étrangères correspondantes sont spécifiés dans la fonction. Cette fonction permet également de récupérer d'autres champs du type d'enregistrement référencé qui ne sont pas directement liés à l'objet référenceur, ce qui vous permet de rechercher des champs de types d'enregistrement liés.

## Syntaxe

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Type du résultat

Chaîne.

Si une erreur se produit ou si le champ sur lequel la requête est effectuée est vide, la requête renvoie une chaîne de longueur zéro.

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
ref_record_type	<p>Nom indépendant de la langue du type d'enregistrement référencé. (Un <i>nom indépendant de la langue</i> est un nom qui reste identique quelle que soit la langue choisie par l'utilisateur.)</p> <p>L'argument doit apparaître entre identificateurs de nom de champ. Par exemple :</p> <p>'&lt;Account&gt;'</p> <p>Reportez-vous au tableau de la section Types d'enregistrement de cette rubrique pour obtenir la liste des noms de types d'enregistrement indépendants de la langue.</p>
foreign_key	<p>Littéral ou expression qui renvoie un ID de ligne valide du type d'enregistrement référencé (spécifié dans l'argument ref_record_type). Si l'ID de ligne n'est pas valide, la fonction renvoie une chaîne de longueur zéro.</p>

Argument	Description
	Les références de champ directes doivent apparaître entre identificateurs de champ. Par exemple :  [<AccountId>]
field_name	Nom indépendant de la langue d'un champ du type d'enregistrement référencé (spécifié par l'argument ref_record_type). Si le champ n'existe pas dans le type d'enregistrement référencé, une erreur est générée. Le nom de champ doit apparaître entre identificateurs de champ. Par exemple :  '<Type>'

## Exemples

Exemple 1 : Un processus commercial nécessite une règle de workflow pour rechercher le nom du nouveau titulaire d'un enregistrement modifié. Lors du changement de titulaire, seule la clé étrangère OwnerId de l'enregistrement est mise à jour. Ainsi, la condition suivante d'une règle de workflow ne recherche pas le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Vous pouvez utiliser la condition suivante pour rechercher le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemple 2 : Pour obtenir l'adresse e-mail de l'ancien titulaire d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemple 3 : Pour obtenir l'adresse e-mail du titulaire actuel d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemple 4 : Un processus commercial nécessite l'envoi d'un e-mail de demande d'assistance à un contact. Avant l'envoi de cet e-mail, la règle de workflow vérifie que le contact a accepté de recevoir des e-mails. La règle de workflow (basée sur le type d'enregistrement de la demande d'assistance) comporte la condition suivante :

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemple 5 : Pour connaître le territoire du compte principal d'une demande d'assistance, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Types d'enregistrement

Dans le tableau suivant, la colonne Type d'enregistrement référencé indique les noms indépendants de la langue des types d'enregistrement référencés que vous pouvez rechercher à l'aide de la fonction JoinFieldValue. La colonne Clé étrangère indique les clés étrangères que vous pouvez utiliser pour rechercher le type d'enregistrement référencé. La colonne Type d'enregistrement indique les types d'enregistrement que vous utilisez pour configurer les règles de workflow dans lesquelles les clés étrangères sont visibles.

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Compte	ParentAccountId	Compte
Compte	BookId	Livre
Compte	SourceCampaignId	Campagne
Compte	PrimaryContactId	Interlocuteur
Compte	CustomObject1Id	CustomObject1
Compte	CustomObject2Id	CustomObject2
Compte	CustomObject3Id	CustomObject3
Compte	TerritoryId	Territoire
Compte	OwnerId	Utilisateur
Concurrent compte	CompetitorId	Compte
Concurrent compte	PrimaryContactId	Interlocuteur
Interlocuteur du compte	AccountId	Compte
Interlocuteur du compte	ContactId	Interlocuteur
Compte - Rôle de l'interlocuteur	ContactId	Interlocuteur
Note du compte	AccountId	Compte
Equipe chargée du compte	AccountId	Compte
Equipe chargée du compte	UserId	Utilisateur
Accréditation	BookId	Livre
Activité	AccountId	Compte
Activité	BookId	Livre
Activité	CampaignId	Campagne
Activité	PrimaryContactId	Interlocuteur
Activité	CustomObject1Id	CustomObject1
Activité	CustomObject2Id	CustomObject2

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Activité	CustomObject3Id	CustomObject3
Activité	DealerId	Concessionnaire
Activité	FundRequestId	FundRequest
Activité	LeadId	Lead
Activité	MedEdEventId	MedEdEvent
Activité	OpportunityId	Opportunité
Activité	PortfolioId	Portefeuille
Activité	ServiceRequestId	ServiceRequest
Activité	DelegatedById	Utilisateur
Activité	OwnerId	Utilisateur
Demande	BookId	Livre
Evaluation	ContactId	Interlocuteur
Evaluation	LeadId	Lead
Evaluation	OpportunityId	Opportunité
Evaluation	ServiceRequestId	ServiceRequest
Equipement	ManufacturerId	Compte
Equipement	AccountId	Compte
Equipement	CustomerContactId	Interlocuteur
Equipement	ProductId	Produit
Marques de concessionnaires auto	AccountId	Compte
Heures de ventes auto	AccountId	Compte
Heures d'assistance auto	ProductId	Produit
Plan commercial	BookId	Livre
Présentation produit	ProductId	Produit
Echantillons remis en visite	OwnerId	Utilisateur
Campagne	BookId	Livre
Campagne	CampaignId	Campagne
Campagne	CustomObject1Id	CustomObject1

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Campagne	CustomObject2Id	CustomObject2
Campagne	CustomObject3Id	CustomObject3
Campagne	OwnerId	Utilisateur
Destinataires de la campagne	ContactId	Interlocuteur
Destinataires de la campagne	CampaignContactId	Interlocuteur
Destinataires de la campagne	CampaignId	Campagne
Certification	BookId	Livre
Interlocuteur	AccountId	Compte
Interlocuteur	BookId	Livre
Interlocuteur	SourceCampaignId	Campagne
Interlocuteur	ManagerId	Interlocuteur
Interlocuteur	ContactId	Interlocuteur
Interlocuteur	CustomObject1Id	CustomObject1
Interlocuteur	CustomObject2Id	CustomObject2
Interlocuteur	CustomObject3Id	CustomObject3
Interlocuteur	TerritoryId	Territoire
Interlocuteur	OwnerId	Utilisateur
Note du contact	ContactId	Interlocuteur
Equipe de l'interlocuteur	ContactId	Interlocuteur
Equipe de l'interlocuteur	UserId	Utilisateur
Cours	BookId	Livre
Objet personnalisé 01	AccountId	Compte
Objet personnalisé 01	ActivityId	Activité
Objet personnalisé 01	BookId	Livre
Objet personnalisé 01	CampaignId	Campagne
Objet personnalisé 01	ContactId	Interlocuteur
Objet personnalisé 01	ParentId	CustomObject1



Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Objet personnalisé 01	CustomObject2Id	CustomObject2
Objet personnalisé 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Objet personnalisé 01	DealerId	Concessionnaire
Objet personnalisé 01	FundId	Budget
Objet personnalisé 01	HouseholdId	Foyer
Objet personnalisé 01	LeadId	Lead
Objet personnalisé 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Objet personnalisé 01	OpportunityId	Opportunité
Objet personnalisé 01	PortfolioId	Portefeuille
Objet personnalisé 01	ProductId	Produit
Objet personnalisé 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objet personnalisé 01	SolutionId	Solution
Objet personnalisé 01	OwnerId	Utilisateur
Objet personnalisé 01	VehicleId	Véhicule
Objet personnalisé 02	AccountId	Compte
Objet personnalisé 02	ActivityId	Activité
Objet personnalisé 02	BookId	Livre
Objet personnalisé 02	CampaignId	Campagne
Objet personnalisé 02	ContactId	Interlocuteur
Objet personnalisé 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Objet personnalisé 02	ParentId	CustomObject2
Objet personnalisé 02	CustomObject3Id	CustomObject3
Objet personnalisé 02	DealerId	Concessionnaire
Objet personnalisé 02	FundId	Budget
Objet personnalisé 02	HouseholdId	Foyer
Objet personnalisé 02	LeadId	Lead
Objet personnalisé 02	MedEdEventId	MedEdEvent
Objet personnalisé 02	OpportunityId	Opportunité

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Objet personnalisé 02	PortfolioId	Portefeuille
Objet personnalisé 02	ProductId	Produit
Objet personnalisé 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objet personnalisé 02	SolutionId	Solution
Objet personnalisé 02	OwnerId	Utilisateur
Objet personnalisé 02	VehicleId	Véhicule
Objet personnalisé 03	AccountId	Compte
Objet personnalisé 03	ActivityId	Activité
Objet personnalisé 03	BookId	Livre
Objet personnalisé 03	CampaignId	Campagne
Objet personnalisé 03	ContactId	Interlocuteur
Objet personnalisé 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Objet personnalisé 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Objet personnalisé 03	ParentId	CustomObject3
Objet personnalisé 03	DealerId	Concessionnaire
Objet personnalisé 03	FundId	Budget
Objet personnalisé 03	HouseholdId	Foyer
Objet personnalisé 03	LeadId	Lead
Objet personnalisé 03	MedEdEventId	MedEvent
Objet personnalisé 03	OpportunityId	Opportunité
Objet personnalisé 03	PortfolioId	Portefeuille
Objet personnalisé 03	ProductId	Produit
Objet personnalisé 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objet personnalisé 03	SolutionId	Solution
Objet personnalisé 03	OwnerId	Utilisateur
Objet personnalisé 03	VehicleId	Véhicule
Objets personnalisés 04-40	BookId	Livre
Enregistrement d'affaire	BookId	Livre

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Concessionnaire	BookId	Livre
Concessionnaire	CustomObject1Id	CustomObject1
Concessionnaire	CustomObject2Id	CustomObject2
Concessionnaire	CustomObject3Id	CustomObject3
Concessionnaire	ParentDealerId	Concessionnaire
Concessionnaire	PrimaryTerritoryId	Territoire
Concessionnaire	OwnerId	Utilisateur
Territoire du concessionnaire	ChannelPartnerId	Concessionnaire
Examen	BookId	Livre
Compte financier	BookId	Livre
Plan financier	BookId	Livre
Budget	BookId	Livre
Budget	CustomObject1Id	CustomObject1
Budget	CustomObject2Id	CustomObject2
Budget	CustomObject3Id	CustomObject3
Budget	FundId	Budget
Budget	PrimaryOwnerId	Utilisateur
Participant au budget	FundId2	Budget
Demande de budget	CampaignId	Campagne
Demande de budget	PrimaryContactId	Interlocuteur
Demande de budget	FundId	Budget
Demande de budget	OwnedByEmployeeId	FundRequest
Demande de budget	FundOwnerId	Utilisateur
Demande de budget	OwnerId	Utilisateur
Foyer	AccountID	Compte
Foyer	BookId	Livre
Foyer	PrimaryContactId	Interlocuteur
Foyer	CustomObject1Id	CustomObject1

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Foyer	CustomObject2Id	CustomObject2
Foyer	CustomObject3Id	CustomObject3
Foyer	OwnerGroupId	Foyer
Foyer - Interlocuteur	CampaignId	Campagne
Lead	AccountId	Compte
Lead	BookId	Livre
Lead	CampaignId	Campagne
Lead	ContactId	Interlocuteur
Lead	CustomObject1Id	CustomObject1
Lead	CustomObject2Id	CustomObject2
Lead	CustomObject3Id	CustomObject3
Lead	OpportunityId	Opportunité
Lead	OwnerId	Utilisateur
Lead	SalesRepId	Utilisateur
Lead	ReferredById	Utilisateur
Demandes BDM	BookId	Livre
Réunion professionnelle	BookId	Livre
Réunion professionnelle	ProductId	Produit
Réunion professionnelle	OwnerId	Utilisateur
Objectif	BookId	Livre
Opportunité	AccountId	Compte
Opportunité	BookId	Livre
Opportunité	SourceCampaignId	Campagne
Opportunité	KeyContactId	Interlocuteur
Opportunité	ContactId	Interlocuteur
Opportunité	CustomObject1Id	CustomObject1
Opportunité	CustomObject2Id	CustomObject2
Opportunité	CustomObject3Id	CustomObject3

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Opportunité	DealerId	Concessionnaire
Opportunité	TerritoryId	Territoire
Opportunité	OwnerId	Utilisateur
Concurrent d'opportunité	PrimaryContactId	Interlocuteur
Concurrent d'opportunité	CompetitorId	Opportunité
Rôle interlocuteur opportunité	ContactId	Interlocuteur
Rôle interlocuteur opportunité	OpportunityId	Opportunité
Note de l'opportunité	OptyId	OpportunityId
Partenaire d'opportunité	PrimaryContactId	Interlocuteur
Partenaire d'opportunité	PartnerId	Opportunité
Partenaire d'opportunité	OwnerId	Utilisateur
Equipe d'opportunité	OptyId	Opportunité
Equipe d'opportunité	UserId	Utilisateur
Partenaire	ParentAccountId	Compte
Partenaire	BookId	Livre
Partenaire	SourceCampaignId	Campagne
Partenaire	TerritoryId	Territoire
Partenaire	ChannelAccountManagerId	Utilisateur
Partenaire	OwnerId	Utilisateur
Programme de partenaire	BookId	Livre
Police	BookId	Livre
Portefeuille	AccountId	Compte
Portefeuille	InstitutionId	Compte
Portefeuille	BookId	Livre
Portefeuille	PrimaryContactId	Interlocuteur
Portefeuille	CustomObject1Id	CustomObject1

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Portefeuille	CustomObject2Id	CustomObject2
Portefeuille	CustomObject3Id	CustomObject3
Portefeuille	OwnerGroupId	Portefeuille
Portefeuille	ParentPortfolioAccountId	Portefeuille
Portefeuille	ParentProductId	Produit
Portefeuille	ProductId	Produit
Portefeuille	OwnerId	Utilisateur
Propriétaire du portefeuille	ContactId	Interlocuteur
Propriétaire du portefeuille	PortfolioId	Portefeuille
Produit	ParentProductId	Produit
Chiffre d'affaires	OpportunityAccountId	Compte
Chiffre d'affaires	AssetId	Equipeement
Chiffre d'affaires	ContactId	Interlocuteur
Chiffre d'affaires	OpportunityId	Opportunité
Chiffre d'affaires	ProductId	Produit
Chiffre d'affaires	OwnerId	Utilisateur
Lot d'échantillons	BookId	Livre
Transaction d'échantillon	BookId	Livre
Demande d'assistance	AccountId	Compte
Demande d'assistance	AssetId	Equipeement
Demande d'assistance	BookId	Livre
Demande d'assistance	ContactId	Interlocuteur
Demande d'assistance	CustomObject1Id	CustomObject1
Demande d'assistance	CustomObject2Id	CustomObject2
Demande d'assistance	CustomObject3Id	CustomObject3
Demande d'assistance	DealerId	Concessionnaire
Demande d'assistance	ProductId	Produit
Demande d'assistance	OwnerId	Utilisateur

Type d'enregistrement	Clé étrangère	Type d'enregistrement référencé
Demande d'assistance	VehicleId	Véhicule
Solution	CustomObject1Id	CustomObject1
Solution	CustomObject2Id	CustomObject2
Solution	CustomObject3Id	CustomObject3
Solution	ProductId	Produit
Demande de tarification spéciale	BookId	Livre
Véhicule	AccountId	Compte
Véhicule	BookId	Livre
Véhicule	PrimaryContactId	Interlocuteur
Véhicule	CustomObject1Id	CustomObject1
Véhicule	CustomObject2Id	CustomObject2
Véhicule	CustomObject3Id	CustomObject3
Véhicule	ProductId	Produit
Véhicule	SellingDealerId	Concessionnaire
Véhicule	ServicingDealerId	Concessionnaire
Véhicule	OwnerId	Utilisateur

En outre, les champs de clé étrangère suivants sont communs à tous les types d'enregistrement, ils font référence aux types d'enregistrement utilisateur suivants :

- CreatedById
- ModifiedById

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JulianDay

La fonction JulianDay d'Expression Builder renvoie le nombre de jours écoulés depuis midi (Temps universel) le premier janvier 1 4713 avant Jésus-Christ.

### Syntaxe

JulianDay(date)

### Type du résultat

Entier

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianDay(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JulianMonth

La fonction JulianMonth d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$JulianYear * 12 + mois\_en\_cours$$

où *JulianYear* est l'année renvoyée par la fonction [JulianYear](#) (page 707) et *mois\_en\_cours* est un nombre entier compris entre 1 et 12, janvier correspondant à 1.

### Syntaxe

JulianMonth(date)



## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	<p>Nom de champ qui renvoie un type de données de date.</p> <p>Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :</p> <p>JulianMonth(Today())</p>

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JulianQtr

La fonction JulianQtr d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$JulianYear * 4 + trimestre\_en\_cours$$

où *JulianYear* est l'année renvoyée par la fonction [JulianYear](#) (page 707) et *trimestre\_en\_cours* représente :

$$(mois\_en\_cours - 1) / 3 + 1$$

arrondi à l'entier inférieur.

## Syntaxe

JulianQtr(date)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianQtr(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JulianWeek

La fonction JulianWeek d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

*JulianDay* / 7

arrondi à l'entier inférieur, où *JulianDay* est le jour renvoyé par la fonction [JulianDay](#) (page 704).

## Syntaxe

JulianWeek(date)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianWeek(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## JulianYear

La fonction JulianYear d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

*année\_en\_cours* + 4713

### Syntaxe

JulianYear(date)

### Type du résultat

Entier

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianYear(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Left

La fonction Left d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté gauche d'une chaîne.

## Syntaxe

Left(string, length)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à gauche sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

## Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur john :

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Len

La fonction Len d'Expression Builder renvoie le nombre de caractères d'une chaîne spécifiée.

## Syntaxe

Len(string)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom de champ à partir duquel les caractères sont comptés. Si la chaîne est vide, 0 (zéro) est renvoyé. Si elle contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 18 :

```
Len("Oracle Corporation")
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 19 si le champ contient un horodatage valide :

```
Len([<CreateDate>])
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 19 :

```
Len(Timestamp()) renvoie 19
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## LN

La fonction LN d'Expression Builder renvoie le logarithme naturel du nombre transmis dans l'argument.

## Syntaxe

LN(number)

## Type du résultat

Nombre

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
number	Nombre pour lequel le logarithme naturel est renvoyé.

## Exemples

L'exemple suivant :

LN(10)

renvoie la valeur 2,30.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Paramètres linguistiques

La fonction Locale d'Expression Builder renvoie le code correspondant aux paramètres régionaux de l'utilisateur connecté (par exemple, ENU).

## Syntaxe

Locale()

## Type du résultat

Chaîne

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## LocaleListSeparator

La fonction LocaleListSeparator d'Expression Builder renvoie le caractère séparateur de liste des paramètres régionaux actifs, par exemple, une virgule (,).

### Syntaxe

LocaleListSeparator()

### Type du résultat

Chaîne

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## LookupName

La fonction LookupName d'Expression Builder renvoie une ligne de la table Liste de valeurs où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- Le champ TYPE correspond à l'argument type.
- Le champ CODE correspond à l'argument lang\_ind\_code.
- Le champ LANG\_ID correspond au code de la langue actuellement active.

Cette fonction renvoie la valeur non traduite (code indépendant de la langue) de la valeur d'affichage de la liste de valeurs spécifiée.

**CONSEIL :** Lorsque vous indiquez les paramètres pour la fonction LookupName, cliquez sur [Afficher valeurs acceptables](#) afin d'afficher les valeurs acceptables pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste Champs. (Si le champ est un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche toutes les options configurées pour la liste de sélection. Sinon, cette option ouvre une fenêtre décrivant les valeurs acceptables pour différentes données que le champ peut contenir.)

## Syntaxe

LookupName(type, lang\_ind\_code)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
type	Type de la ligne à rechercher.
lang_ind_code	Valeur d'affichage

## Exemple

Si CALIFORNIA est la valeur d'affichage et CALIF le code indépendant de la langue, les deux exemples suivants renvoient la valeur CALIF :

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## LookupValue

La fonction LookupValue d'Expression Builder renvoie une valeur de liste de sélection spécifiée qui est traduite dans la langue active.

Les valeurs de liste de sélection sont stockées dans la table Liste de valeurs. La fonction LookupValue renvoie la valeur de la colonne VAL de la ligne où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- La colonne TYPE correspond à l'argument type.
- La colonne CODE correspond à l'argument lang\_ind\_code.
- La colonne LANG\_ID correspond au code de la langue actuellement active.



La fonction LookupValue permet à Oracle CRM On Demand d'évaluer des expressions liées à des valeurs de liste de sélection de manière uniforme pour tous les paramètres régionaux. Par exemple, la valeur *White* en anglais est évaluée de la même manière que la valeur *Blanc* en français.

**CONSEIL :** Lorsque vous indiquez les paramètres pour la fonction LookupValue, cliquez sur Afficher valeurs acceptables afin d'afficher les valeurs acceptables pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste Champs. (Si le champ est un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche toutes les options configurées pour la liste de sélection. Sinon, cette option ouvre une fenêtre décrivant les valeurs acceptables pour différentes données que le champ peut contenir.)

**REMARQUE :** Le champ Phase de vente dans les enregistrements Opportunité n'est pas un véritable champ de liste de sélection. LookupValue ne fonctionne pas sur ce champ.

## Syntaxe

LookupValue (type, code\_ind\_langue)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
type	Type de la ligne à rechercher.
lang_ind_code	Valeur non traduite de la liste de valeurs.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Mid

La fonction Mid d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir d'une chaîne.

**CONSEIL :** Pour déterminer le nombre de caractères d'une chaîne, utilisez la fonction [Len](#) (page 709).

## Syntaxe

Mid(string, start, length)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom du champ ou à partir duquel les caractères sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, une chaîne vide est renvoyée.
start	Nom du champ ou expression de chaîne qui spécifie la position du caractère dans la chaîne à partir duquel le calcul de la longueur commence. Si la valeur de l'argument start est supérieure au nombre de caractères de la chaîne, la fonction Mid renvoie une valeur vide.
length	Facultatif. Nom du champ ou expression de chaîne qui spécifie le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument n'est pas utilisé, ou si la longueur spécifiée est supérieure au nombre de caractères pouvant être renvoyés, tous les caractères de la position de début à la fin de la chaîne sont renvoyés.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie sept caractères (Builder) à partir du douzième caractère d'une chaîne :

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

L'exemple suivant renvoie sept caractères à partir du douzième caractère d'un champ de texte contenant le texte : *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

L'exemple suivant extrait le nom de domaine d'une adresse e-mail :

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## OrganizationName

La fonction OrganizationName d'Expression Builder renvoie le nom de l'organisation de l'utilisateur connecté.

### Syntaxe

OrganizationName()

### Type du résultat

Chaîne

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## PRE

La fonction PRE d'Expression Builder renvoie la valeur précédente du champ spécifié lorsque la valeur de ce dernier est modifiée, avant que la valeur soit mise à jour dans la base de données.

**ATTENTION :** Il est vivement recommandé de ne pas utiliser la fonction PRE avec des règles de workflow contenant une action d'attente, car ce type d'action a des incidences sur la fonction PRE. Toutes les actions suivant l'action d'attente ne sont pas exécutées tant que la période d'attente spécifiée n'a pas expiré. Les actions restantes sont exécutées dans une opération batch différente de celle dans laquelle la règle a été initialement déclenchée, et les valeurs des champs de l'enregistrement antérieures à l'action qui a déclenché la règle de workflow ne sont pas conservées. Par conséquent, la valeur précédente et la valeur en cours du champ sont toujours considérées comme identiques.

### Syntaxe

PRE('<nom\_champ>')

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
nom_champ	Nom du champ modifié

Les remarques suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de la fonction PRE :

- Dans les expressions conditionnelles telles que les conditions de workflow et les instructions de validation, si vous utilisez la fonction PRE pour récupérer la valeur précédente d'un champ, gardez en tête que la valeur initiale du champ peut être vide (à savoir une valeur NULL). Si la valeur initiale est NULL, toute comparaison avec une valeur non-NULL occasionnera un comportement imprévisible. Pour assurer l'évaluation correcte des expressions conditionnelles dans ce cas, utilisez la fonction PRE avec la fonction IfNull, comme indiqué dans l'exemple suivant :

```
IfNull([<Nom_Champ>], "Incorrect") <> IfNull(PRE('<Nom_Champ>'), "Incorrect")
```

Dans cet exemple, la chaîne de texte *Incorrect* sert à remplacer la valeur NULL, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ examiné.

- Si la fonction PRE est utilisée dans une règle de workflow ou une action appelée après une action Attendre, la fonction ne renvoie pas la valeur précédente d'un champ. Il se peut toutefois qu'un processus nécessite ces comparaisons. Dans ce cas, vous pouvez utiliser une règle de workflow avec l'événement déclencheur "Avant sauvegarde enregistrement modifié" pour stocker la valeur précédente d'un champ dans un champ inutilisé du type d'enregistrement. Vous pouvez ensuite utiliser la valeur de champ stockée pour toute comparaison requise dans les règles de workflow qui contiennent l'action Attendre.

Lorsque vous créez la règle de workflow pour stocker la valeur précédente d'un champ dans un champ inutilisé du type d'enregistrement, souvenez-vous que la valeur précédente du champ initial peut être vide (à savoir une valeur NULL). En conséquence, vous devez utiliser une expression telle que la suivante pour stocker une valeur par défaut si vous rencontrez une valeur NULL :

```
IfNull([<Nom_champ>], "Incorrect")
```

Dans cet exemple, la chaîne de texte *Incorrect* est la valeur par défaut utilisée pour remplacer une valeur NULL, mais vous pouvez utiliser une chaîne de votre choix, à condition qu'elle n'existe pas comme valeur dans le champ initial.

## Exemple de création d'une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte

La section ci-après présente un exemple de création d'une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte suite au changement du propriétaire de l'enregistrement.

### ***Pour créer une règle de workflow qui envoie un e-mail au propriétaire précédent d'un enregistrement Compte***

- 1** Créez une règle de workflow pour le type d'enregistrement Compte avec l'événement déclencheur "Lors sauvegarde enregistrement modifié".
- 2** Enregistrer la règle de workflow.
- 3** Créez une action Ajouter un e-mail dans la règle de workflow.
- 4** Dans l'action de workflow, procédez comme suit :
  - a** Dans le champ A, sélectionnez Adresse e-mail spécifique.
  - b** Dans la zone d'expression du champ A, ajoutez l'expression suivante :  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
  - c** Ajoutez le texte nécessaire dans l'objet et dans le corps de l'e-mail.
  - d** Enregistrez l'action de workflow.

### **Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## **Right**

La fonction Right d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté droit d'une chaîne.

## **Syntaxe**

Right(string, length)

## **Type du résultat**

Chaîne

## **Arguments**

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à droite sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

## Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur oracle.com :

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')))-  
InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## RowIdToRowNum

La fonction RowIdToRowNum d'Expression Builder convertit une adresse de ligne alphanumérique au format numérique.

**REMARQUE :** Les adresses de ligne sont générées par Oracle CRM On Demand à l'aide d'un algorithme propriétaire et bénéficient d'une intégrité référentielle complète au sein de la base de données Oracle CRM On Demand. L'algorithme utilise un codage de base 36 et un système de numération positionnel dans lequel la base est 36. L'utilisation d'une base 36 permet de représenter les chiffres par les nombres de 0 à 9 et les lettres de A à Z, ce qui constitue un système de numération alphanumérique optimisé, non sensible à la casse, basé sur des caractères ASCII.

## Syntaxe

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
row_id	Littéral de chaîne, nom de champ ou expression qui renvoie l'ID de ligne alphanumérique.

## Exemples

L'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

renvoie la valeur 38-8021253.

L'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

renvoie la valeur 38-57119344.

Si le champ <AccountID> contient '12-Y09KG', l'exemple suivant :

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

renvoie la valeur 38-57119344.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## RowNum

La fonction RowNum d'Expression Builder renvoie la position de l'enregistrement au sein du jeu d'enregistrements actif.

## Syntaxe

```
RowNum()
```

## Type du résultat

Entier

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Timestamp

La fonction Timestamp d'Expression Builder renvoie la date et l'heure du serveur converties selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel. Par exemple, si ce paramètre a pour valeur Côte Est (Heure d'été) (EDT) -0400 UTC, la fonction Timestamp convertit l'heure du serveur à l'heure EDT. La fonction TimeStamp effectue une conversion UTC (Temps universel coordonné).

**REMARQUE :** Les opérations arithmétiques (par exemple, l'addition ou la soustraction) ne sont pas prises en charge avec la fonction Timestamp().

### Syntaxe

Timestamp()

### Type du résultat

Date Heure

### Exemples

L'exemple suivant renvoie la date et l'heure en cours au format mois/jour/année 24heures:minutes:secondes :

```
Timestamp()
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## ToChar

La fonction ToChar d'Expression Builder convertit une date ou une expression numérique spécifiée en une chaîne formatée.



## Syntaxe

ToChar(expression, format)

**ATTENTION :** N'utilisez pas les formats de date et de nombre dans une instance de la fonction ToChar. Vous risquez d'obtenir des résultats incorrects.

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expression	Expression ou champ qui renvoie une date, une valeur de date et heure ou une valeur numérique.
format	Chaîne représentant le format de la date ou du nombre.

Le tableau suivant décrit les formats de date pour la fonction.

Code de format	Description
DD	Jour du mois sur deux chiffres (01 à 31).
JJJJ jjjj	Nom du jour.
MM	Un numéro de mois composé de deux chiffres (01-12, 01 correspondant au mois de janvier). Vous devez utiliser <i>MM</i> en majuscules parce que <i>mm</i> en minuscules désigne les minutes.
MMMM mmmm	Nom du mois. Notez que si vous utilisez des minuscules, vous devez indiquer mmmm (la lettre m répétée quatre fois en minuscules) car la mention mm (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne les minutes.
O	Dernier chiffre de l'année.
YY	Deux derniers chiffres de l'année.
YYYY	Année sur quatre chiffres.
hh12	Heure au format 12 heures.
hh24	Heure au format 24 heures.

Code de format	Description
hh	Heure du jour. Vous pouvez spécifier AM ou PM pour ajuster l'heure en conséquence ; par exemple :  hh:mm:ss PM  Si vous n'indiquez pas AM ou PM, le format 24 heures est utilisé par défaut.
mm	Minutes. Notez que la mention mm (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne toujours les minutes ; elle ne peut pas être utilisée pour indiquer un jour du mois sur deux chiffres.
ss	Secondes.

Le tableau suivant décrit les formats de nombre pour la fonction.

Code de format	Exemple	Description
#	####	Renvoie la valeur avec le nombre de chiffres spécifié avec un signe moins à gauche si la valeur est négative.
0	####.00	Renvoie des zéros à gauche. Renvoie des zéros à droite.
\$	\$####.00	Renvoie la valeur avec un signe dollar à gauche.
,	#,###	Renvoie une virgule à la position spécifiée. Une virgule ne peut pas figurer à droite du signe décimal. Le modèle de format ne doit pas commencer par une virgule.
.	###.##	Renvoie un signe décimal à la position spécifiée. Un seul signe décimal est admis dans le paramètre de format. Si le nombre de chiffres indiqués après le signe décimal est inférieur au nombre de chiffres disponibles après le signe décimal, la décimale est arrondie.

## Exemples d'utilisation de formats numériques

L'exemple suivant renvoie la valeur 10 :

```
ToChar (10, '###.##')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 10 :

```
ToChar (10, '##.00')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 10.24 :

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

L'exemple suivant renvoie la valeur -10.24 :

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Exemples d'utilisation de formats de date

L'exemple suivant convertit la valeur renvoyée par la fonction `Timestamp()` au format JJ/MM/AAAA :

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Par exemple, si la fonction `Timestamp()` renvoie la valeur 02/29/2008 10:58:37, l'expression précédente est évaluée à 29/02/2008.

Les exemples suivants illustrent l'affichage de minuit dans différents formats :

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` renvoie la valeur 2009/05/22 12:00:00 AM

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` renvoie la valeur 2009/05/22 00:00:00

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` renvoie la valeur 2009/05/22 00:00:00

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Today

La fonction `Today` d'Expression Builder renvoie la date du jour selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel. Par exemple, si ce paramètre a pour valeur Côte Est (Heure d'été) (EDT) -0400 UTC, la fonction `Timestamp` convertit la date du jour du serveur en date EDT. La fonction `Today()` effectue une conversion UTC (Temps universel coordonné).

## Syntaxe

`Today()`

## Type du résultat

Date

## Exemples

Si la date du jour est le 27/11/2007, l'exemple suivant :

Today() - 30

renvoie la valeur 10/28/2007.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## UserValue

La fonction UserValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un attribut spécifié pour l'utilisateur en cours.

Les champs de la vue Utilisateur – Détails constituent les attributs de l'utilisateur sélectionné.

### Syntaxe

UserValue('<attribute>')

### Type du résultat

Chaîne

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
attribute	Nom indépendant du langage ou balise d'intégration personnalisée correspondant au nom d'affichage de l'attribut de l'utilisateur en cours.

### Exemples

Exemple 1 : Un processus requiert qu'un champ de texte personnalisé appelé Origine sur une demande d'assistance doit afficher par défaut le pays de l'utilisateur qui crée l'enregistrement (l'utilisateur en cours) au moment de la création de l'enregistrement.

Pour mettre en œuvre la règle métier, dans la page Configuration des champs pour les demandes d'assistance, affectez la valeur par défaut UserValue('<PersonalCountry>') au champ Origine et cochez la case Publier valeur par défaut.

Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 86).

Exemple 2 : Un processus requiert qu'une certaine règle de workflow soit déclenchée si le titulaire d'une opportunité n'est pas l'administrateur.

Pour mettre en œuvre la règle métier, configurez la condition suivante sur la règle de workflow :

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Attributs

Le tableau suivant répertorie les attributs pouvant être utilisés comme arguments dans la fonction UserValue, ainsi que les noms d'affichage correspondants.

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
Pseudonyme	Pseudonyme	Admin
AuthenticationType	Type d'authentification	ID utilisateur/MdP seulement
BusinessUnit	Unité commerciale	Unité commerciale
BusinessUnitLevel1	Unité commerciale niveau 1	Business Unit L1
BusinessUnitLevel2	Unité commerciale niveau 2	Business Unit L2
BusinessUnitLevel3	Unité commerciale niveau 3	Business Unit L3
BusinessUnitLevel4	Unité commerciale niveau 4	Business Unit L4
CellPhone	Tél. portable	+1 555 2368978
CreatedBy	Créé par	Admin CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Created Date	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Devise	EUR
Département	Département	Département
Division	Division	Division
EMailAddr	Email	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	N° d'employé	12345
EnableTeamContactsSync	Activer synchronisation des interlocuteurs de l'équipe	O

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID unique externe	EXTUID123
FirstName	Prénom	John
FundApprovalLimit	Limite d'approbation du budget	50000
IntegrationId	ID d'intégration	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Product Manager
Langue	Langue	English-American
LastLoggedIn	Dernière connexion	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nom de famille	Doe
LeadLimit	Limite du lead	2345679
Paramètres linguistiques	Paramètres linguistiques	English - Canada
ManagerFullName	Rapporte à (responsable)	John Smith
ManagerId	Non disponible	1E4763-IZAU
Marché	Marché	Marché
MiddleName	Deuxième prénom	Middle
MiscellaneousNumber1	Nombre divers 1	2312
MiscellaneousNumber2	Nombre divers 2	2312
MiscellaneousText1	Texte divers 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texte divers 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modifié par	John Doe
ModifiedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Modified Date	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Liste de sélection	M.
NeverCall	Ne jamais appeler	O
NeverEmail	Ne jamais envoyer d'e-mail	O
NeverMail	Ne jamais envoyer de	O

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
	courrier	
PasswordState	Statut du mot de passe	Actif
PersonalCity	Ville	Toronto
PersonalCountry	Pays	Canada
PersonalPostalCode	Postal Code	M4C2C3
PersonalProvince	Province	Ontario
PersonalState	Département/Province	CA
PersonalStreetAddress	Rue	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Tél. (bureau)	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Groupe principal	User Group A
Région	Région	My Region
Rôle	Rôle	Commercial terrain
RoleId	Role Id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secondaire	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Afficher la page d'accueil à la connexion	N
Statut	Statut	Actif
SubMarket	Sous-marché	My submarket
SubRegion	Sous-région	My sub region
TempPasswordFlag	Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer	O
TimeZoneName	Fuseau horaire	(GMT-05:00) Eastern Standard Time (US & Canada)
UserId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de connexion utilisateur	PTE169-14/ADMIN

Attribut	Nom complet	Exemple de valeur
WorkFax	Fax (bureau)	+1 555 2365556

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## UtcConvert

La fonction UtcConvert d'Expression Builder convertit la date et l'heure spécifiées selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur actuel et renvoie la date et l'heure dans le fuseau horaire indiqué.

### Syntaxe

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

### Type du résultat

Time

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
utc_date_time	Date et heure selon le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours au format : MM/JJ/AAAA HH24:MI:SS
time_zone	Nom du fuseau horaire

### Exemples

Si le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours est (GMT-05:00) Eastern Time (US & Canada), l'exemple suivant :

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

renvoie la valeur suivante :

12/14/2007 12:07:05



Si le paramètre de fuseau horaire de l'utilisateur en cours est (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, l'exemple suivant :

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

renvoie la valeur suivante :

12/14/2007 04:37:05

Les exemples suivants illustrent l'obtention de l'heure UTC correspondante pour l'heure d'Europe occidentale :

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Berne, Rome, Stockholm, Vienne")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Europe de l'Ouest (Heure d'été)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Europe de l'Ouest")
```

Les exemples suivants illustrent l'obtention de l'heure UTC correspondante pour l'heure d'Afrique du Sud :

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Afrique du Sud (Heure d'été)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Afrique du Sud")
```

Si le nom d'un fuseau horaire contient un caractère spécial, tel qu'un apostrophe (') ou une virgule (,), vous devez mettre le nom ou le caractère en question entre guillemets. Par exemple :

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a'lofa")%%
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)

## Exemples Expression Builder

Dans Expression Builder, vous pouvez utiliser les exemples d'expressions du tableau suivant.

Exemples d'expression Expression Builder	
Mettre à jour le champ Marge de l'opportunité	
Description	Mettre à jour le champ Marge_opportunité
Syntaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>]- [<OpportunityCost>]

<b>Valider les petites affaires</b>	
Description	Validation de champ. Une « Petite affaire » ne peut pas avoir un chiffre d'affaires supérieur à 1 000 000.
Syntaxe	<code>&lt;= IIf (FieldValue('&lt;Catégorie_opportunité&gt;') = 'Petite affaire', 1000000, [&lt;Chiffre_affaires&gt;])</code>
<b>Affecter une demande d'assistance nouvellement créée au créateur</b>	
Description	Lorsqu'une demande de service est créée, définissez UserId comme valeur par défaut pour le champ "ID du titulaire" de la demande de service.
Syntaxe	<code>[&lt;OwnerId&gt;] = UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>
<b>Vérifier si les valeurs de champs spécifiés ont changé</b>	
Description	Vérifier s'il y a eu des modifications des valeurs de champs
Syntaxe	<code>(PRE('&lt;ActualCost&gt;') &lt;&gt; [&lt;ActualCost&gt;]) OR (PRE('&lt;BudgetedCost&gt;') &lt;&gt; [&lt;BudgetedCost&gt;])</code>
<b>Déclencher un workflow sur la base d'une date de clôture</b>	
Description	Si la date de clôture est modifiée de plus d'un mois, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>(([&lt;CloseDate&gt;] - PRE('&lt;CloseDate&gt;')) &gt; 30</code>
<b>Déclencher un workflow si une opportunité atteint un certain stade sans interlocuteur</b>	
Description	Si une opportunité atteint la phase de vente Clôturée/Gagnée sans interlocuteur, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('&lt;SalesStage&gt;') = "Clôturée/Gagnée" AND PRE('&lt;SalesStage&gt;') &lt;&gt; [&lt;SalesStage&gt;] AND [&lt;KeyContactId&gt;] = "Pas d'ID de ligne correspondant"</code>
<b>Déclencher un workflow lorsqu'une case est cochée</b>	
Description	Si la case Prêt pour révision personnalisée est cochée, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('&lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'Y' AND (PRE('&lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )</code>
<b>Vérifier si l'utilisateur actuel est le propriétaire de l'enregistrement</b>	
Description	Vérifier si le propriétaire d'un enregistrement est l'utilisateur actuel. Dans ce cas, la fonction IfNull est utilisée car le champ Propriétaire peut avoir la valeur NULL.
Syntaxe	<code>IfNull([&lt;OwnerId&gt;], "Invalid") = UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>

**Déclencher l'envoi d'un e-mail quand le type de compte a changé**

Description	Déclencher l'envoi d'un e-mail quand le type de compte a changé de « Prospect » en « Client ».
Syntaxe	PRE('<TypeCompte>') = "Prospect" AND FieldValue('<TypeCompte>') = "Client"

**Exclure un canal spécifique d'un workflow**

Description	Ne pas exécuter un workflow pour un enregistrement en ligne
Syntaxe	PRE('<TypeCampagne>') = "Publicité" AND ExcludeChannel("En ligne")

**Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 665)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 666)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonctions d'Expression Builder](#)" page 680)



# Index

---

## A

- A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements - 81
- A propos de la correspondance des pays et des adresses - 403
- A propos de la création des structures de livres - 249
- A propos de la délégation d'utilisateurs - 181
- A propos de la gestion des champs - 75
- A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe - 197
- A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) - 39
- A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles - 236
- A propos de l'importation de livres et des affectations de livres - 264
- A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration - 95
- A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand - 614
- A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand - 620
- A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres - 196
- A propos des actions de workflow - 324
- A propos des affectations de livres basées sur le temps - 265
- A propos des affectations de service - 56
- A propos des applets Web personnalisées - 129
- A propos des calendriers fiscaux - 42
- A propos des champs personnalisés - 82
- A propos des champs principaux dans l'administration des processus - 303
- A propos des champs Responsable et Responsable (Alias) dans les enregistrements utilisateur - 176
- A propos des champs, des listes de sélection et des métriques - 154
- A propos des configurations de pièces jointes - 154
- A propos des définitions d'extraction personnelle - 621
- A propos des enregistrements en double et des ID externes - 421
- A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus - 302
- A propos des événements d'intégration - 637
- A propos des expressions - 669
- A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements - 122
- A propos des mises en page Utilisateur - 175
- A propos des modes de propriété des enregistrements - 253
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés - 207
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux - 206
- A propos des privilèges dans les rôles - 237
- A propos des profils d'accès dans les rôles - 194
- A propos des règles d'affectation - 366
- A propos des règles de connexion et de mot de passe - 31
- A propos des règles de workflow - 316
- A propos des règles de workflow basées sur le temps - 326
- A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés - 158
- A propos des scripts d'évaluation - 651
- A propos des services Web de support des livres - 253
- A propos d'Expression Builder - 665
- A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand - 15
- Activation de livres pour votre société - 283
- Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés - 313
- Activation des langues - 41
- Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur - 284
- Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil - 147
- Administration de la conversion de lead - 377
- Administration de la société - 17
- Administration des adresses - 61
- Administration des affectations de service - 55
- Administration des définitions d'extraction personnelle - 621
- Administration d'Oracle CRM On Demand - 7
- Administration du calendrier fiscal - 42
- Administration du paramètre Copie activée - 90
- Administration du processus - 301
- Affectation d'enregistrements aux livres - 288
- Affichage de pages Web externes dans des onglets - 126
- Affichage des demandes d'extraction personnelle - 635
- Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements - 60
- Affichage des instances de workflow - 361
- Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement - 287
- Ajout de profils d'accès - 229
- Ajout de rôles - 238

Ajout de types d'enregistrement - 151  
Ajout d'états de transition aux processus - 309  
Annulation des opérations d'enregistrement de workflow - 331  
Assistant d'export - 610  
Assistant d'import - 603  
Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement - 178  
Association d'utilisateurs aux livres - 279  
Audit de la société - 50  
Auto-administration des partenaires - 186  
Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons - 663  
Autres champs  
    Préparation de l'importation - 558  
**C**  
Champs d'accréditation  
    Préparation de l'importation - 457  
Champs d'adresse  
    Préparation de l'importation - 460  
Champs d'alerte - 55  
Champs d'allocation  
    Préparation de l'importation - 461  
Champs d'avis de non-responsabilité d'échantillon  
    Préparation de l'importation - 582  
Champs de campagne  
    Préparation de l'importation - 475  
Champs de catégorie du produit  
    Préparation de l'importation - 579  
Champs de certification  
    Préparation de l'importation - 477  
Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité  
    Préparation de l'importation - 556  
Champs de compte  
    Préparation de l'importation - 448  
Champs de compte du plan  
    Préparation de l'importation - 568  
Champs de compte financier  
    Préparation de l'importation - 521  
Champs de cours  
    Préparation de l'importation - 498  
Champs de couverture  
    Préparation de l'importation - 500  
Champs de déclaration  
    Préparation de l'importation - 480  
Champs de dégâts  
    Préparation de l'importation - 506  
Champs de demande  
    Préparation de l'importation - 462  
Champs de demande BDM  
    Préparation de l'importation - 542  
Champs de demande de certification  
    Préparation de l'importation - 479

Champs de demande de tarification spéciale  
    Préparation de l'importation - 592  
Champs de demandes d'accréditation  
    Préparation de l'importation - 459  
Champs de demandes d'assistance  
    Préparation de l'importation - 587  
Champs de destinataires de la campagne  
    Préparation de l'importation - 477  
Champs de la période de stock  
    Préparation de l'importation - 534  
Champs de leads  
    Préparation de l'importation - 536  
Champs de l'interlocuteur du plan  
    Préparation de l'importation - 569  
Champs de liste de prix  
    Préparation de l'importation - 578  
Champs de livre - 291  
Champs de livre  
    Préparation de l'importation - 472  
Champs de livre de compte  
    Préparation de l'importation - 447  
Champs de livre de l'interlocuteur  
    Préparation de l'importation - 484  
Champs de lot d'échantillons  
    Préparation de l'importation - 584  
Champs de note  
    Préparation de l'importation - 549  
Champs de partenaire  
    Préparation de l'importation - 560  
Champs de participations à un compte financier  
    Préparation de l'importation - 525  
Champs de partie impliquée  
    Préparation de l'importation - 534  
Champs de plan commercial  
    Préparation de l'importation - 474  
Champs de plan de diffusion  
    Préparation de l'importation - 546  
Champs de plan financier  
    Préparation de l'importation - 526  
Champs de police  
    Préparation de l'importation - 570  
Champs de portefeuille  
    Préparation de l'importation - 575  
Champs de produit  
    Préparation de l'importation - 580  
Champs de produit avec tarification spéciale  
    Préparation de l'importation - 591  
Champs de produit financier  
    Préparation de l'importation - 528  
Champs de propriété du bien assuré  
    Préparation de l'importation - 532  
Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion  
    Préparation de l'importation - 548

- Champs de réponse aux messages
  - Préparation de l'importation - 545
- Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité
  - Préparation de l'importation - 552
- Champs de signature
  - Préparation de l'importation - 589
- Champs de solutions
  - Préparation de l'importation - 590
- Champs de souscripteur
  - Préparation de l'importation - 573
- Champs de stock d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 583
- Champs de titulaires de compte financier
  - Préparation de l'importation - 523
- Champs de transactions d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 585
- Champs de transactions financières
  - Préparation de l'importation - 530
- Champs de véhicules
  - Préparation de l'importation - 600
- Champs d'élément de commande
  - Préparation de l'importation - 559
- Champs d'élément de transaction
  - Préparation de l'importation - 596
- Champs d'élément détaillé de liste de prix
  - Préparation de l'importation - 578
- Champs d'éléments de plan de diffusion
  - Préparation de l'importation - 547
- Champs d'enregistrement d'affaire
  - Préparation de l'importation - 507
- Champs d'équipe de l'interlocuteur
  - Préparation de l'importation - 496
- Champs d'équipe du compte
  - Préparation de l'importation - 456
- Champs d'équipement
  - Préparation de l'importation - 468
- Champs d'examen
  - Préparation de l'importation - 518
- Champs d'inscription à l'examen
  - Préparation de l'importation - 520
- Champs d'inscription au cours
  - Préparation de l'importation - 497
- Champs d'instance de workflow - 364
- Champs d'interlocuteur
  - Préparation de l'importation - 485
- Champs d'interlocuteur de la tâche
  - Préparation de l'importation - 594
- Champs d'interlocuteur du rendez-vous
  - Préparation de l'importation - 464
- Champs d'interlocuteurs pour les véhicules
  - Préparation de l'importation - 599
- Champs d'invité de réunion professionnelle
  - Préparation de l'importation - 544
- Champs d'objectif
  - Préparation de l'importation - 550
- Champs d'objets personnalisés
  - Préparation de l'importation - 501
- Champs d'opportunités de plané
  - Préparation de l'importation - 570
- Champs d'opportunité
  - Préparation de l'importation - 553
- Champs du profil de courtier
  - Préparation de l'importation - 472
- Champs du rapport d'audit de stock
  - Préparation de l'importation - 533
- Champs d'utilisateur de la tâche
  - Préparation de l'importation - 595
- Champs d'utilisateur de livre
  - Préparation de l'importation - 470
- Champs d'utilisateur du rendez-vous
  - Préparation de l'importation - 465
- Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local
  - Préparation de l'importation - 495
- Champs Rendez-vous, Tâche et Appel
  - Préparation de l'importation - 465
- Champs utilisateur
  - Préparation de l'importation - 597
- Champs utilisateur - 165
- Changement de nom des types d'enregistrements - 148
- Changement des noms de champs - 95
- Changement des noms des titres de section de champ - 106
- Changement des extensions côté client - 139
- Code de rejet pour les leads - 381
- Concessionnaires - Champs
  - Préparation de l'importation - 511
- Configuration de la définition des prévisions - 382
- Configuration de scripts d'évaluation - 650
- Configuration des listes de prix pour PRM - 646
- Configuration des modes de propriété des enregistrements - 276
- Configuration du workflow - 315
- Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur - 180
- Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs - 50
- Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service - 58
- Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise - 57
- Consultation de l'utilisation des services Web - 617
- Consultation des modifications de la configuration de la piste d'audit - 52
- Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale - 51
- Consultation des résultats d'exportation - 612
- Consultation des résultats d'importation - 608

Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées - 62  
Création d'actions de workflow  
  Affecter un livre - 334  
  Attendre - 351  
  Créer un événement d'intégration - 336  
  Créer une tâche - 339  
  Envoyer un e-mail - 345  
  Mettre à jour des valeurs - 349  
Création d'applets Web - 107  
Création d'applets Web globales - 136  
Création d'applets Web personnalisées - 129  
Création de demandes d'extraction personnelle - 634  
Création de livres et de hiérarchies de livres - 277  
Création de nouveaux thèmes - 144  
Création de périodes de stock pour les utilisateurs - 185  
Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil - 117  
Création de processus - 308  
Création de profils d'accès pour les livres - 283  
Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil - 115  
Création de règles de workflow - 328  
Création de scripts d'évaluation - 655  
Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre - 275  
Création des mises en page de conversion de lead - 379  
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration - 639  
Création et gestion de la présentation des barres d'actions - 135  
Création et modification de champs - 86  
**D**  
Définition d'alertes pour les affectations de service - 59  
Définition de liens Web - 92  
Définition de mises en page dynamiques - 122  
Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers - 390  
Définition des catégories de produits - 643  
Définition des contrôles de mot de passe de la société - 32  
Définition des devises - 46  
Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux - 198  
Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés - 201  
Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés - 203  
Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux - 199

Définition des groupes - 296  
Définition des indicateurs d'intégration de champ personnalisé - 91  
Définition des listes de sélection en cascade - 109  
Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés - 231  
Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux - 230  
Définition des produits de votre société - 644  
Définition des quotas de ventes des utilisateurs - 177  
Définition des règles d'affectation - 371  
Définition des territoires - 298  
Définition des utilisateurs - 163  
Définition des utilisateurs (Partenaires) - 188  
Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide - 662  
Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société - 18  
Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation - 67  
Définition d'un calendrier fiscal personnalisé - 44  
Désactivation de règles et d'actions de workflow - 356  
Désactivation des utilisateurs - 186  
Désactivation d'utilisateurs (Partenaires) - 192  
Durée - 681  
**E**  
Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées - 65  
Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise - 51  
ExcludeChannel - 683  
Exemple 1  
  Utilisation du niveau d'accès Afficher - 218  
Exemple 2  
  Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal - 223  
Exemple 3  
  Sécurisation des données à l'aide de livres - 226  
Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités - 343  
Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS - 137  
Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal - 609  
Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente - 269  
Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements - 304  
Exemples de calculs du niveau d'accès - 217  
Exemples de fichiers XML de définition d'extraction personnelle - 625



Exemples Expression Builder - 729  
Exportation de données - 610  
Expression Builder - 665  
Expression Builder - Opérateurs - 675

**F**

FieldValue - 684  
FindNoneOf - 685  
FindOneOf - 686  
Fonctionnalité d'administration des processus - 306  
Fonctions d'Expression Builder - 680

**G**

Gestion de contenu - 642  
Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes - 114  
Gestion de Life Sciences - 658  
Gestion des alertes - 53  
Gestion des définitions d'extraction personnelle - 633  
Gestion des devises - 46  
Gestion des groupes - 293  
Gestion des livres - 244  
Gestion des modèles de CR Visite - 659  
Gestion des paramètres d'événements d'intégration - 640  
Gestion des pièces jointes de votre société - 649  
Gestion des présentations de recherche - 110  
Gestion des profils d'accès - 193  
Gestion des rôles - 232  
Gestion des territoires - 298  
Gestion des utilisateurs - 162  
Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire - 188  
Gestion des utilisateurs délégués (administrateur) - 182  
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès - 159  
Gestion du processus - 300  
GetGroupId - 687  
GetParentId - 687

**I**

IsNull - 688  
If - 689  
Importation des données - 603  
Informations sur le dépannage des livres - 293  
InStr - 690  
Instructions de configuration des rôles - 233  
Instructions relatives à la vérification des données - 438  
Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données - 438  
Intégration de services Web - 614

**J**

JoinFieldValue - 692  
JulianDay - 704  
JulianMonth - 704

JulianQtr - 705  
JulianWeek - 706  
JulianYear - 707

**L**

Left - 708  
Len - 709  
Liaison d'enregistrements durant l'importation - 437  
Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques - 334  
LN - 709  
LocaleListSeparator - 711  
LookupName - 711  
LookupValue - 712

**M**

Mid - 713  
Mise à jour de la définition des prévisions - 388  
Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées - 66  
Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads - 378  
Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement - 258  
Modification de l'icône d'un type d'enregistrement - 150  
Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) - 191  
Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur - 178  
Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow - 354  
Modification de l'ordre des règles de workflow - 355  
Modification des valeurs de liste de sélection - 99

**O**

OrganizationName - 715  
Outils de gestion des données - 399  
Outils d'importation et d'exportation - 399

**P**

Page File d'attente d'affectation de livre par lot - 636  
Page File d'attente de suppression par lots - 635  
Page Hiérarchie Livre - 291  
Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement - 72  
Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition - 312  
Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses - 68  
Paramètres linguistiques - 710  
Personnalisation d'application - 70  
Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société - 398  
Personnalisation de la piste d'audit - 119  
Personnalisation de la présentation des éléments connexes - 101

Personnalisation de la présentation des pages  
statiques - 102  
Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre  
société - 142  
PRE - 715  
Préparation de l'importation de données - 445  
Procédure de configuration de la conversion de lead  
- 378  
Procédure de configuration des livres - 270  
Procédure de configuration des processus dans  
Oracle CRM On Demand - 308  
Procédure de définition d'administrateurs  
partenaires (Administrateur) - 187  
Procédures d'administration d'Oracle CRM On  
Demand - 12  
Processus de définition des profils d'accès - 228  
Profil de la société - 18  
Publication des alertes définies pour l'entreprise - 54

### R

Règles et affectation de données - 366  
Réinitialisation de tous les mots de passe - 40  
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur - 179  
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur  
(Partenaires) - 191  
Restriction de l'utilisation d'adresses IP - 41  
Restriction des processus - 311  
Rétablissement des valeurs par défaut des  
paramètres - 99  
Right - 717  
RowIdToRowNum - 718  
RowNum - 719  
Rubriques connexes pour les profils d'accès - 232

### S

Scénario de verrouillage des enregistrements  
d'activité - 303  
Scénario d'utilisation des livres pour gérer les  
territoires de vente - 268  
Spécification de types d'enregistrement dans les  
définitions d'extraction personnelle - 631  
Suppression de règles et d'actions de workflow - 357  
Suppression d'instances dans Workflow Monitor -  
363

### T

Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas -  
615  
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data  
Loader On Demand - 614  
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration  
Tool On Demand - 620  
Timestamp - 720  
ToChar - 720  
Today - 723  
Types de données dans Expression Builder - 672

### U

UserValue - 724  
UtcConvert - 728  
Utilisation de champs personnalisés indexés - 96  
Utilisation de la Page Liste des profils d'accès - 205  
Utilisation de la page Liste des rôles - 235  
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la  
configuration - 15  
Utilisation d'Expression Builder - 666  
Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand -  
614  
Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand -  
619

### V

Vérification de la configuration des livres pour le rôle  
d'administrateur - 272  
Vérification des activités relatives à la sécurité pour  
les utilisateurs - 180  
Vérifications des licences et des utilisateurs actifs -  
30

### W

Workflow Monitor - 359