

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

Version 36  
mars 2018

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2018, 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 END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to U.S. Government.

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, sauf mention contraire stipulée dans un contrat entre vous et Oracle. En aucun cas, Oracle Corporation et ses affiliés ne sauraient être tenus pour responsables des pertes subies, des coûts occasionnés ou des dommages causés par l'accès à des contenus, produits ou services tiers, ou à leur utilisation, sauf mention contraire stipulée dans un contrat entre vous et Oracle.

Accessibilité de la documentation

Pour plus d'informations sur l'engagement d'Oracle en matière d'accessibilité, visitez le [site Web du programme d'accessibilité d'Oracle](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>).

Accès au support technique d'Oracle

Les clients Oracle qui ont souscrit un contrat de support ont accès au support électronique via My Oracle Support. Pour plus d'informations, visitez [Oracle Support Contacts Global Directory](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>) ou [Global Customer Support Accessibility](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>) si vous êtes malentendant.

# Sommaire

---

<b>Administration d'Oracle CRM On Demand</b>	<b>7</b>
Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand	14
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration	17
A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand	17
Administration de la société	19
Profil de la société	20
Administration du calendrier fiscal	64
Définition des devises	71
Configuration des divisions	75
Audit de la société	84
Gestion des alertes	94
Administration des affectations de service	97
Administration des adresses	104
Personnalisation de l'application	113
Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement	115
A propos de la standardisation des URL	249
Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets	250
A propos des groupes de valeurs de liste de sélection	255
Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection	256
Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection	257
Création de groupes de valeurs de liste de sélection	258

Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions	259
Création d'applets Web globaux	260
Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand	262
Chargement des extensions côté client	263
Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées	266
Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux	268
Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société	270
Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil	271
Changement de nom des types d'enregistrements	274
Activation d'images dans les pages de détails	276
Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées	276
Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées	278
Ajout de types d'enregistrement	279
Modification de l'icône d'un type d'enregistrement	281
Personnalisation des balises d'intégration REST	282
Création de nouveaux thèmes	283
Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés	291
A propos des champs, des listes de sélection et des métriques	293
A propos des configurations de pièces jointes	293
A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés	297
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès	299
Gestion des utilisateurs	302
Auto-administration des partenaires	331
Gestion des rôles	337
Gestion des profils d'accès	355
Gestion de la personnalisation	375
Gestion des livres	378

---

Gestion des groupes	428
Gestion des territoires	434
Définition des droits d'accès	436
Gestion du processus	454
Administration du processus	456
Configuration du workflow	470
Moniteurs de workflow	540
Règles et affectation de données	549
Suivi des modifications	586
Outils de gestion des données	608
Outils d'importation et d'exportation	608
Page File d'attente de suppression et de restauration par lots	871
Page File d'attente d'affectation de livre par lot	873
Page File d'attente d'initialisation de champ associé	873
A propos des événements d'intégration	874
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration	876
Gestion des paramètres d'événements d'intégration	877
Gestion de contenu	880
Définition des catégories de produits	881
Définition des produits de votre société	882
Configuration des listes de prix pour PRM	884
Configuration des listes de prix pour Life Sciences	888
Gestion des pièces jointes de votre société	891
Gestion des images de la page de détails	894
Configuration de scripts d'évaluation	895
Plug-ins de l'application	903
Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring	903
Processus d'intégration d'Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand	903
Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network	904

Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage	906
Gestion de Life Sciences	907
Gestion des modèles de CR Visite	908
Définition des préférences relatives aux sciences de la vie	911
Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons	916
Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon	917
Oracle CRM On Demand Desktop	920
Administration des packages de personnalisation	920
Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop	922
Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop	923
Expression Builder	924
A propos d'Expression Builder	924
Utilisation de l'outil Expression Builder	925
A propos des expressions	928
Types de données dans Expression Builder	932
Opérateurs d'Expression Builder	935
Fonction Expression Builder	940
Exemples Expression Builder	985
<b>Index</b>	<b>989</b>

# 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
<a href="#">Administration de la société</a> (page 19)	<a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 20) <a href="#">Vérifications des licences et des utilisateurs actifs</a> (page 52) <a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société</a> (page 54) <a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe</a> (page 62) <a href="#">Activation des langues</a> (page 63) <a href="#">Définition d'un calendrier fiscal personnalisé</a> (page 67) <a href="#">Gestion de devises</a> (voir " <a href="#">Gestion des devises</a> " page 71) <a href="#">Création de divisions</a> (page 78) <a href="#">Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions</a> (page 78) <a href="#">Association d'utilisateurs aux divisions</a> (page 79) <a href="#">Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs</a> (page 85) <a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP</a> (page 64) <a href="#">Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise</a> (page 86) <a href="#">Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale</a> (page 87) <a href="#">Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit</a> (page 89) <a href="#">Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société</a> (page 90) <a href="#">Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société</a> (page 91) <a href="#">Publication des alertes définies pour l'entreprise</a> (voir " <a href="#">Publication des alertes définies pour la société</a> " page 95) <a href="#">Consultation de l'utilisation des affectations de service dans</a>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">votre entreprise</a> (page 100)</p> <p><a href="#">Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service</a> (page 101)</p> <p><a href="#">Définition d'alertes pour les affectations de service</a> (page 102)</p> <p><a href="#">Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements</a> (page 102)</p> <p><a href="#">Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées</a> (page 105)</p> <p><a href="#">Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées</a> (page 108)</p> <p><a href="#">Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées</a> (page 109)</p> <p><a href="#">Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation</a> (page 110)</p> <p><a href="#">Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses</a> (page 111)</p>
<p><a href="#">Personnalisation d'application</a> (voir "Personnalisation de l'application" page 113)</p>	<p><b>Configuration des types d'enregistrement</b></p> <p><a href="#">Création et modification de champs</a> (page 139)</p> <p><a href="#">Administration du paramètre Copie activée</a> (page 151)</p> <p><a href="#">Définition des balises d'intégration de champ personnalisé</a> (page 152)</p> <p><a href="#">Définition de liens Web</a> (page 153)</p> <p><a href="#">Définition de champs concaténés</a> (page 167)</p> <p><a href="#">Gestion des libellés de champ</a> (page 170)</p> <p><a href="#">Utilisation de champs personnalisés indexés</a> (page 171)</p> <p><a href="#">Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres</a> (page 175)</p> <p><a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (page 175)</p> <p><a href="#">Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection</a> (page 178)</p> <p><a href="#">Personnalisation de la présentation des éléments connexes</a> (page 179)</p> <p><a href="#">Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes</a> (page 181)</p> <p><a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques</a> (page 184)</p>



Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p> <a href="#">Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements</a> (page 192)  <a href="#">Changement des noms des titres de section de champ</a> (page 194)  <a href="#">Création d'applets Web pour des types d'enregistrement</a> (page 197)  <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212)  <a href="#">Définition de listes de sélection en cascade</a> (page 213)  <a href="#">Gestion des présentations de recherche</a> (page 216)  <a href="#">Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes</a> (page 223)  <a href="#">Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil</a> (page 224)  <a href="#">Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil</a> (page 228)  <a href="#">Personnalisation de la piste d'audit</a> (page 230)  <a href="#">Définition de mises en page dynamiques</a> (page 237)  <b>Configuration de l'application</b>  <a href="#">Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets</a> (page 250)  <a href="#">Création de groupes de valeurs de liste de sélection</a> (page 258)  <a href="#">Création d'applets Web globaux</a> (page 260)  <a href="#">Chargement des extensions côté client</a> (page 263)  <a href="#">Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées</a> (page 266)  <a href="#">Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux</a> (page 268)  <a href="#">Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées</a> (page 278)  <a href="#">Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société</a> (page 270)  <a href="#">Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil</a> (page 271)  <a href="#">Changement de nom des types d'enregistrement</a> (voir "Changement de nom des types d'enregistrements" page 274)  <a href="#">Activation d'images dans les pages de détails</a> (page 276)                 </p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">Modification de l'icône d'un type d'enregistrement</a> (page 281)</p> <p><a href="#">Ajout de types d'enregistrement</a> (page 279)</p> <p><a href="#">Personnalisation des balises d'intégration REST</a> (page 282)</p> <p><a href="#">Création de nouveaux thèmes</a> (page 283)</p> <p><a href="#">Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées</a> (page 276)</p> <p><a href="#">Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés</a> (page 291)</p>
<p><a href="#">Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès</a> (page 299)</p>	<p><a href="#">Définition des utilisateurs</a> (page 303)</p> <p><a href="#">Définition des quotas de ventes des utilisateurs</a> (page 319)</p> <p><a href="#">Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement</a> (page 320)</p> <p><a href="#">Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur</a> (page 321)</p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur</a> (page 322)</p> <p><a href="#">Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur</a> (page 323)</p> <p><a href="#">Modification de la division principale d'un utilisateur</a> (page 323)</p> <p><a href="#">Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur</a> (page 324)</p> <p><a href="#">Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs</a> (page 325)</p> <p><a href="#">Gestion des utilisateurs délégués (administrateur)</a> (page 327)</p> <p><a href="#">Création de périodes de stock pour les utilisateurs</a> (page 329)</p> <p><a href="#">Désactivation des utilisateurs</a> (page 330)</p> <p><a href="#">Définition des utilisateurs (Partenaires)</a> (page 333)</p> <p><a href="#">Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires)</a> (page 335)</p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires)</a> (page 336)</p> <p><a href="#">Désactivation d'utilisateurs (Partenaires)</a> (page 337)</p> <p><a href="#">Ajout de rôles</a> (page 346)</p> <p><a href="#">Processus de définition des profils d'accès</a> (page 371)</p> <p><a href="#">Réinitialisation de mises en pages personnalisées</a> (page 375)</p> <p><a href="#">Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées</a> (page 376)</p> <p><a href="#">Réinitialisation de présentations de page d'accueil</a></p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">personnalisées</a> (page 377)</p> <p><a href="#">Définition des groupes</a> (page 432)</p> <p><a href="#">Définition des territoires</a> (page 435)</p> <p><a href="#">Procédure de configuration des livres</a> (page 405)</p> <p><a href="#">Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur</a> (page 407)</p> <p><a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre</a> (page 411)</p> <p><a href="#">Configuration des modes de propriété des enregistrements</a> (page 411)</p> <p><a href="#">Création de livres et de hiérarchies de livres</a> (page 412)</p> <p><a href="#">Association d'utilisateurs aux livres</a> (page 414)</p> <p><a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> (page 418)</p> <p><a href="#">Activation de livres pour votre société</a> (page 419)</p> <p><a href="#">Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur</a> (page 420)</p> <p><a href="#">Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement</a> (page 422)</p> <p><a href="#">Affectation d'enregistrements aux livres</a> (page 424)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<a href="#">Gestion du processus</a> (page 454)	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Création de processus</a> (page 463)</li><li><a href="#">Ajout d'états de transition aux processus</a> (page 464)</li><li><a href="#">Restriction des processus</a> (page 466)</li><li><a href="#">Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition</a> (page 467)</li><li><a href="#">Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés</a> (page 468)</li><li><a href="#">Création de règles de workflow</a> (page 493)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Affecter un livre</a> (page 501)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche</a> (page 508)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration</a> (page 504)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail</a> (page 515)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs</a> (page 529)</li><li><a href="#">Création d'actions de workflow : Attendre</a> (page 531)</li><li><a href="#">Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow</a> (page 534)</li><li><a href="#">Modification de l'ordre des règles de workflow</a> (page 535)</li><li><a href="#">Désactivation de règles et d'actions de workflow</a> (page 536)</li><li><a href="#">Suppression de règles et d'actions de workflow</a> (page 538)</li><li><a href="#">Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow</a> (page 540)</li><li><a href="#">Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow</a> (page 542)</li><li><a href="#">Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow</a> (page 545)</li><li><a href="#">Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow</a> (page 546)</li><li><a href="#">Définition des règles d'affectation</a> (page 554)</li><li><a href="#">Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads</a> (page 562)</li><li><a href="#">Création des mises en page de conversion de lead</a> (page 564)</li><li><a href="#">Définition de la génération de prévisions</a> (voir "Configuration de la définition des prévisions" page 567)</li><li><a href="#">Mise à jour de la définition des prévisions</a> (page 574)</li><li><a href="#">Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers</a> (page 576)</li><li><a href="#">Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société</a> (page 584)</li><li><a href="#">Activation de la fonction de suivi des modifications</a> (page 586)</li></ul>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<a href="#">Outils de gestion des données</a> (page 608)	<a href="#">Préparation de l'importation de données</a> (page 659) <a href="#">Liaison d'enregistrements durant l'importation</a> (page 651) <a href="#">Importation des données</a> (page 849) <a href="#">Consultation des résultats d'importation</a> (page 854) <a href="#">Exportation de données</a> (page 856) <a href="#">Consultation des résultats d'exportation</a> (page 861) <a href="#">Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand</a> (page 869) <a href="#">Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand</a> (page 863) <a href="#">Création d'une file d'attente d'événements d'intégration</a> (page 876) <a href="#">Gestion des paramètres d'événements d'intégration</a> (page 877)
<a href="#">Gestion de contenu</a> (page 880)	<a href="#">Définition des catégories de produits</a> (page 881) <a href="#">Définition des produits de votre société</a> (page 882) <a href="#">Configuration des listes de prix pour PRM</a> (voir " <a href="#">Configuration des listes de prix pour PRM</a> " page 884) <a href="#">Configuration des listes de prix pour Life Sciences</a> (page 888) <a href="#">Gestion des pièces jointes de votre société</a> (page 891) <a href="#">Configuration de scripts d'évaluation</a> (page 895) Définition de dossiers de rapports
<a href="#">Plug-ins de l'application</a> (page 903)	<a href="#">Configuration de Oracle Social Engagement and Monitoring</a> (voir " <a href="#">Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring</a> " page 903) <a href="#">Configuration des paramètres d'intégration Oracle Social Network</a> (voir " <a href="#">Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network</a> " page 904) <a href="#">Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage</a> (page 906)
<a href="#">Intégration de services Web</a> (page 863)	<a href="#">Téléchargement de fichiers WSDL et de schéma</a> (voir " <a href="#">Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas</a> " page 864) <a href="#">Consultation de l'utilisation des services Web</a> (page 867)

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<a href="#">Gestion de Life Sciences</a> (page 907)	<a href="#">Gestion des modèles de CR Visite</a> (page 908) <a href="#">Définition des préférences relatives aux sciences de la vie</a> (page 911) <a href="#">Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide</a> (page 913) <a href="#">Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons</a> (page 916)
<a href="#">Administration de l'intégration bureautique</a> (voir " <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> " page 920)	<a href="#">Administration des packages de personnalisation</a> (page 920) <a href="#">Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop</a> (page 922).

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, voir [Utilisation des listes](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 924).

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

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

### 1 Consultez toutes les ressources disponibles.

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

- Lisez le manuel d'utilisation d'*Oracle CRM On Demand, Administrator Preview Guide*. Ce manuel est disponible pour tous les administrateurs de société et fournit des informations sur l'activation d'une fonctionnalité dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'accès au manuel *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 355).
  - **Equipes.** Pour plus d'informations, voir [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#).
  - **Livres.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des livres](#) (page 378).
  - **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 20).
- 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 576).
  - 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 560).
  - Définition de la validation de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 118).
  - Définition des processus de workflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion du processus](#) (page 454).
  - 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 863).
- 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 20).

### 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 rôles pour les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 346).
- Définition des profils d'accès pour votre société. Pour plus d'informations, voir [Gestion des profils d'accès](#) (page 355).
- Définition du modèle de visibilité, par exemple les livres, les équipes, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion des livres](#) (page 378) 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 139) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 279).
- Changement des noms de champs et de types d'enregistrement en fonction de conditions commerciales spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion des libellés de champ](#) (page 170) et [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 274).
- 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 175).
- 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 des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).
- Configuration de processus tels que les workflows, les processus de vente, etc. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Gestion du processus](#) (page 454) et [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 576).
- 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 608).

## 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 867).

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 100) et [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 101)) et des données sur l'utilisation des fichiers et des enregistrements (voir [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 102)).

### 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 de gestion 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 20)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#) (page 52)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 54)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe](#) (page 62)
- [Activation des langues](#) (page 63)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 67)
- [Gestion de devises](#) (voir "[Gestion des devises](#)" page 71)
- [Création de divisions](#) (page 78)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78)
- [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79)
- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs](#) (page 85)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP](#) (page 64)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise](#) (page 86)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 87)
- [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (voir "[Publication des alertes définies pour la société](#)" page 95)
- [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise](#) (page 100)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 101)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 102)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 102)
- [Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées](#) (page 105)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées](#) (page 108)
  - [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) (page 109)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation](#) (page 110)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses](#) (page 111)

## 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 20)
- Vérifications des licences et des utilisateurs actifs (page 52)
- Définition des contrôles de mot de passe de la société (page 54)
- Réinitialisation de tous les mots de passe (page 62)
- Activation des langues (page 63)
- Restriction de l'utilisation d'adresses IP (page 64)

## 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. Les nouveaux paramètres ne sont pris en compte dans Données analytiques qu'après exécution d'un traitement ETL (extraction, transformation et chargement) complet.

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

Pour cette procédure, votre rôle doit vous donner le droit de gérer 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.

Pour plus d'informations sur la configuration du profil de votre société, voir :

- [Configuration d'informations importantes sur la société](#) (page 21)
- [Configuration des paramètres de la société](#) (page 22)
- [Configuration des paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société](#) (page 37)
- [Configuration des paramètres de lead](#) (page 39)
- [Configuration des paramètres de thème de la société](#) (page 40)
- [Configuration des paramètres de visibilité des données de la société](#) (page 41)
- [Configuration des paramètres d'intégration](#) (page 44)
- [Configuration des paramètres de sécurité de la société](#) (page 45)
- [Configuration des paramètres de visibilité Analytics](#) (page 48)
- [Configuration des paramètres de communication](#) (page 50)
- [Configuration des paramètres de profil supplémentaires de la société](#) (page 51)
- [Configuration des paramètres du programme Geocoder](#) (page 51)

**REMARQUE** : Dans certaines conditions, le champ Modifié par de l'enregistrement du profil de la société peut également afficher le nom d'un utilisateur ne disposant pas des privilèges et droits d'accès nécessaires pour mettre directement à jour le profil de la société. Par exemple, lorsque le statut d'un utilisateur passe de Actif à Inactif ou de Inactif à Actif, les valeurs des champs Utilisateurs actifs et Utilisateurs inactifs de la page Profil de la société sont mis à jour. Suite à la modification de ces champs, le champ Modifié par de la page Profil de la société est mis à jour et indique le nom de l'utilisateur ayant mis à jour l'enregistrement, même si l'utilisateur qui a effectué la modification ne dispose pas du privilège nécessaire pour mettre à jour le profil de la société.

## Configuration d'informations importantes sur la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Informations importantes sur la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE** : Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
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). L'administrateur de votre société ne peut pas modifier cette valeur.

Champ	Description
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>

## Configuration des paramètres de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Langue par défaut	<p>Langue utilisée par défaut par vos utilisateurs. Vous pouvez activer des langues supplémentaires afin que les utilisateurs puissent modifier le paramètre pour leur propre utilisation. Pour plus d'informations sur la manière d'ajouter des langues, voir <a href="#">Activation des langues</a> (page 63).</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</p>

Champ	Description
	paramètres déterminent la mise en forme des dates, de l'heure, de la devise, des nombres et des numéros de téléphone.
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 (voir <a href="#">Gestion de devises</a> (voir "<a href="#">Gestion des devises</a>" page 71)). 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>Mode d'aperçu d'enregistrement de la société. Vous pouvez activer la fonctionnalité d'aperçu des enregistrements et indiquer comment la fenêtre d'aperçu s'ouvre. Selon le paramètre sélectionné dans ce champ, une fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque les utilisateurs placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsqu'ils cliquent sur l'icône Aperçu qui apparaît lorsqu'ils placent le pointeur sur un lien vers un enregistrement.</p> <p>La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détails de l'enregistrement. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement en sélectionnant Inactif dans ce champ. Par défaut, ce champ a la valeur Cliquer sur l'icône Aperçu à la définition initiale d'Oracle CRM On Demand pour une nouvelle société.</p> <p>Les utilisateurs peuvent remplacer le paramètre de la société en indiquant un mode d'aperçu d'enregistrement différent dans leur page de détails 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 détails d'enregistrement, et dans de nombreux enregistrements liés dans les pages de détail de l'enregistrement</p>

Champ	Description
	<p>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 détails d'enregistrement.</li> <li>■ Les utilisateurs peuvent se servir du widget de messagerie.</li> </ul>
Champs d'audit du type d'enregistrement	<p>Ce champ indique le nombre maximal de champs pouvant être audités pour chaque type d'enregistrement. Le nombre par défaut est 35, mais vous pouvez 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> <p>Le nombre maximum de champs pouvant faire l'objet d'un audit pour un type d'enregistrement est affiché dans la page Configuration de champ d'audit pour chaque type d'enregistrement, mais la valeur ne peut pas être modifiée dans cette page.</p>
Expiration de l'audit (jours)	<p>Ce champ détermine la durée pendant laquelle les enregistrements de piste d'audit pour les types d'enregistrement sont conservés dans Oracle CRM On Demand avant d'être purgés automatiquement. La période de conservation est définie en jours, et la valeur par défaut est 90. Si vous avez un rôle</p>



Champ	Description
	<p>d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer l'audit des champs, vous pouvez modifier cette valeur. Le nombre le plus petit que vous pouvez saisir est 1, le plus grand est 366.</p> <p>La valeur 0 (zéro) indique que les enregistrements de piste d'audit ne sont jamais purgés. Toutefois, vous ne pouvez pas attribuer cette valeur. Si vous souhaitez que les enregistrements de piste d'audit soient conservés indéfiniment, vous devez contacter Oracle CRM On Demand Customer Care et lui demander d'attribuer la valeur zéro à ce champ.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La piste d'audit d'un type d'enregistrement permet d'effectuer le suivi de la création, de la suppression et de la restauration d'enregistrements, ainsi que des mises à jour de champs spécifiés dans des enregistrements existants. Pour plus d'informations sur la configuration de la piste d'audit selon les types d'enregistrement, voir <a href="#">Personnalisation de la piste d'audit (page 230)</a>.</p>
Format des informations connexes	<p>Sélectionnez le format pour les sections d'informations connexes sur les pages de détails d'enregistrement.</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 spécifier un paramètre 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 le champ Format des informations connexes dans le profil personnel d'un utilisateur n'est pas défini, le paramètre du rôle d'utilisateur est utilisé ; si le champ Format des informations connexes du rôle d'utilisateur n'est pas défini, le paramètre 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</li> </ul>

Champ	Description
	<p>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.</p>
Premier mois de l'année fiscale	<p>Ce champ affiche le mois auquel le calendrier fiscal débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p> <p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Date de début du calendrier fiscal	<p>Ce champ affiche la date au cours du mois indiqué où l'exercice débute.</p> <p>Ce champ est défini initialement lors de la création de votre société et il ne peut pas être changé par l'administrateur de la société.</p> <p>Ce paramètre a une incidence sur les rapports qui mesurent le chiffre d'affaires correspondant à votre année fiscale.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Type de calendrier fiscal	<p>Ce champ indique le type de calendrier fiscal utilisé. Les valeurs disponibles sont : Trimestres fiscaux, 4-4-5, 5-4-4, Calendrier fiscal personnalisé. Ce paramètre a une incidence sur les analyses périodiques, les plans commerciaux et les prévisions. L'administrateur de la société ne peut pas modifier ce champ.</p> <p>Pour mettre ce champ à jour, contactez le Support clientèle.</p>
Moyenne de probabilité du produit activée	<p>Détermine le mode de mise à jour de la probabilité de l'opportunité lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 style="margin-left: 20px;">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</p>

Champ	Description
	l'opportunité se trouve sur la page Opportunités - Détails, dans la barre de titre de la section d'informations connexes Produits.
Activer la sauvegarde et l'ajout de produits	Si ce paramètre est sélectionné et qu'un utilisateur crée un enregistrement Opportunité, le bouton Enregistrer 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.
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 tête haute est activée et que la case Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute est cochée pour le thème de votre utilisateur, les liens vers les sections d'informations connexes de la page (les sections des enregistrements liés par exemple) sont disponibles dans l'affichage tête haute, 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> Si le thème d'un utilisateur prend en charge la fonctionnalité d'affichage tête haute, celle-ci peut être activée ou désactivée au niveau de la société et par chaque utilisateur. Notez que le paramétrage personnel d'un utilisateur remplace celui de la société. Toutefois, il est possible de supprimer complètement l'affichage tête haute en désélectionnant la case Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute pour le thème d'un utilisateur. Les couleurs dans l'affichage tête haute sont déterminées par le thème utilisé. 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="#">Eléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées (page 108)</a> 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 (page 109)</a> 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 que PIP Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, ne sélectionnez pas le paramètre Activer les adresses partagées.</p>

Champ	Description
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>
Activer la vue avancée pour les onglets	<p>Cochez cette case pour activer la fonctionnalité avancée, par exemple, le tri ou le filtrage dans les sections d'informations connexes sur les pages de détails où elles s'affichent sous forme d'onglets. Pour plus d'informations sur les actions que les utilisateurs peuvent effectuer quand cette case est cochée, voir A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes.</p> <p>La case à cocher Activer la vue avancée pour les onglets est désélectionnée par défaut.</p>
Activer la mise en page de thème classique pour les onglets	<p>Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de faire défiler les onglets d'informations connexes sur les pages de détails d'enregistrement, par série d'onglets plutôt que par onglet (comportement par défaut). Ce paramètre s'applique uniquement aux thèmes classiques.</p> <p>La case à cocher Activer la mise en page de thème classique pour les onglets est désélectionnée par défaut.</p>
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 Intégration PIP eBiz, les utilisateurs peuvent utiliser la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.</p> <p>Intégration PIP eBiz est la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite et, en conséquence, ce champ n'est pas disponible</p>

Champ	Description
	<p>pour Oracle CRM On Demand Order Management. Pour plus d'informations sur Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contactez le support clientèle.</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> <p>Pour plus d'informations sur le choix du type de gestion des commandes, voir A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand.</p>

Champ	Description
Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation	<p>Choisissez la façon dont vous voulez rechercher les enregistrements dans les fenêtres de consultation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activé.</b> Pour ce paramètre, le comportement est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un jeu de listes prédéfinies, que les utilisateurs peuvent utiliser pour restreindre la recherche, figure dans le champ Liste <i>type d'enregistrement</i> pour les types d'enregistrement de niveau supérieur, où <i>type d'enregistrement</i> est le nom du type de l'enregistrement que l'utilisateur recherche.</li> <li>■ La case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut est disponible dans l'assistant de présentation de recherche. Cette case vous permet de demander l'affichage d'éventuelles listes contextuelles avant les autres listes dans le champ Liste <i>type d'enregistrement</i> des fenêtres de consultation. La première liste du jeu de listes figurant dans le champ Liste <i>type d'enregistrement</i> est active à l'ouverture de la fenêtre de consultation.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Mixte :</b> Pour ce paramètre, le comportement est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Liste <i>type d'enregistrement</i> est disponible dans les fenêtres de consultation qui affichent ce type de champ et la recherche initiale d'un enregistrement d'un type donné est effectuée parmi tous les enregistrements de ce type auxquels l'utilisateur a accès.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Désactivé :</b> Pour ce paramètre, le comportement est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Liste <i>type d'enregistrement</i> n'est pas disponible dans les fenêtres de consultation et la recherche initiale d'un enregistrement d'un type donné est effectuée parmi tous les enregistrements de ce type auxquels l'utilisateur a accès.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous sélectionnez Désactivé dans le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société après avoir configuré les présentations de recherche, la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut n'est plus disponible dans l'assistant de présentation de recherche. En outre, les listes contextuelles ne sont pas disponibles dans les fenêtres de consultation et la recherche initiale d'un enregistrement d'un type donné dans une fenêtre de consultation est effectuée parmi tous les enregistrements de ce type auxquels l'utilisateur a accès, que l'option Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut ait été sélectionnée ou non. Cependant, Oracle CRM On Demand enregistre le paramétrage de la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut pour chaque présentation de recherche. Si, plus tard, vous sélectionnez Activé ou Mixte dans le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société, le paramétrage de la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut de chaque présentation de recherche est restauré et redevient effectif.</p>

Champ	Description
Activer la liste de sélection de province pour les adresses canadiennes	Sélectionnez cette option pour afficher la liste des valeurs du champ Province lorsque vous utilisez le modèle d'adresse pour le Canada. Par défaut, cette option est désélectionnée.
Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles	<p>Cette case à cocher est désélectionnée par défaut et détermine comment les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des sections d'informations connexes sur les pages de détails utilisant des présentations dynamiques, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la case n'est pas cochée, un utilisateur ne peut créer qu'une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour un type d'enregistrement. Une fois qu'un utilisateur a personnalisé la présentation des sections d'informations connexes de la page de détails pour un type d'enregistrement, vous obtenez le même jeu de sections d'informations connexes sur la page de détails de tous les enregistrements de ce type, quelle que soit la valeur sélectionnée dans le champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.</li> <li>■ Si la case est cochée, vous pouvez créer une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour chacune des valeurs du champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Pour personnaliser les présentations des informations connexes, les utilisateurs doivent disposer du privilège <a href="#">Personnaliser la page de détails - Informations connexes</a> dans leur rôle.</p> <p>Pour plus d'informations sur ce qui se produit si vous modifiez le paramétrage de cette case à cocher, voir <a href="#">Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles</a> (page 241).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le paramètre Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles s'applique uniquement à la personnalisation des présentations d'informations connexes. Il ne s'applique pas à la personnalisation des présentations de champs pour les pages d'enregistrement. Les utilisateurs qui disposent du privilège <a href="#">Personnaliser la page de détails - Champs</a> peuvent personnaliser les présentations des champs pour les mises en page dynamiques individuelles même si la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles n'est pas cochée. Pour plus d'informations sur la personnalisation des présentations de champs, voir <a href="#">Personnalisation des présentations de champs</a>.</p>



Champ	Description
Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web	<p>Cochez cette case si vous voulez activer la fonctionnalité vous permettant de saisir des noms traduits pour les applets Web personnalisés et les applets qui affichent des rapports personnalisés sur les pages d'accueil de type d'enregistrement et sur la page Ma page d'accueil. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212).</p> <p>La case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est désélectionnée par défaut.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web s'applique uniquement aux applets Web personnalisés et aux applets qui affichent des rapports personnalisés sur les pages d'accueil de type d'enregistrement et sur la page Ma page d'accueil. Ce paramètre n'active pas ou ne désactive pas la fonctionnalité qui permet de saisir des noms traduits pour d'autres éléments dans Oracle CRM On Demand, tels que les noms de champs, de rôle, de profil d'accès, etc.</p>
Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow	<p>Cochez cette case pour activer la fonctionnalité vous permettant de saisir les versions traduites des messages d'erreur personnalisés qui sont renvoyés aux utilisateurs ou aux services Web si la condition d'une règle de workflow n'est pas satisfaite et si la case Annuler la sauvegarde est cochée pour la règle. Pour plus d'informations sur la saisie des versions traduites des messages d'erreur personnalisés, voir <a href="#">Annulation des opérations de sauvegarde de workflow</a> (voir "Annulation des opérations d'enregistrement de workflow" page 497).</p> <p>La case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow est désélectionnée par défaut.</p> <p><b>REMARQUE :</b> S'il existe déjà des règles de workflow avec des messages d'erreur personnalisés quand vous cochez cette case, alors les messages pour ces règles continuent de s'afficher dans la langue par défaut de la société et dans la police par défaut pour tous les utilisateurs, quelle que soit la langue de l'utilisateur, jusqu'à ce que vous saisissiez les versions traduites du message pour les règles existantes.</p>

Champ	Description
Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille	<p>Si ce paramètre est sélectionné, les enregistrements de véhicule et d'équipement sont exclus des listes de comptes de portefeuille. Avant la version 29, les enregistrements de véhicule et d'équipement étaient inclus dans les listes de comptes de portefeuille. A partir de la version 29, si cette case est cochée, seuls les enregistrements ayant une valeur de Portefeuille dans le champ Type d'équipement sont inclus dans les listes.</p> <p>Si elle ne l'est pas, les enregistrements de véhicule et d'équipement sont inclus dans toutes les listes de comptes de portefeuille. Cette case à cocher est désélectionnée par défaut.</p> <p>A partir de la version 33, si la case est sélectionnée, seuls les enregistrements ayant une valeur de Portefeuille dans le champ Type d'équipement sont inclus dans les rapports qui utilisent les domaines relatifs au portefeuille.</p>
Activer la mise à jour automatique des totaux d'opportunité	<p>La case à cocher Activer la mise à jour automatique des totaux d'opportunité est désélectionnée par défaut. Ce paramètre a le comportement suivant :</p> <p>Si la case est cochée, le chiffre d'affaires et le chiffre d'affaires prévisionnel d'une opportunité sont mis à jour automatiquement lorsque l'un des événements suivants se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un produit est ajouté à l'opportunité via n'importe quel canal.</li> <li>■ Un produit est retiré de l'opportunité via n'importe quel canal.</li> <li>■ Les détails du produit lié à l'opportunité sont mis à jour via n'importe quel canal.</li> </ul> <p>Si la case n'est pas cochée, le chiffre d'affaires et le chiffre d'affaires prévisionnel d'une opportunité ne sont pas mis à jour automatiquement lorsqu'un produit est ajouté à ou supprimé de l'opportunité ou lorsque les détails d'un produit lié à l'opportunité sont mis à jour. Pour mettre à jour le chiffre d'affaires de l'opportunité après une telle modification, un utilisateur doit cliquer sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité dans la barre de titre de la section Chiffre d'affaire du produit de l'opportunité de la page Détails de l'opportunité.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si la case Activer la mise à jour automatique des totaux d'opportunité est sélectionnée dans le profil de la société, le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité n'apparaît pas dans la barre de titre de la section Chiffre d'affaire du produit de l'opportunité de la page Détails de l'opportunité.</p>

Champ	Description
Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail	<p>Si cette case est sélectionnée, vous pouvez utiliser la plupart des caractères Unicode (UTF-8) dans l'adresse du champ E-mail des types d'enregistrement Interlocuteur et Lead uniquement, à la fois dans la partie locale de l'adresse et le nom de domaine.</p> <p>Vous pouvez mettre à jour le champ E-mail dans l'interface utilisateur à l'aide d'un des utilitaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assistant d'importation</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Services Web</li> <li>■ Action Mettre à jour les valeurs dans un workflow</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : Pour plus d'informations sur les caractères pris en charge pour l'utilisation dans des adresses e-mail, voir <a href="#">A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail</a>.</p>
Geler l'en-tête de colonne de liste	<p>Cette liste de sélection détermine le mode d'affichage des en-têtes de colonne pour les listes et les résultats de recherche dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez sélectionner les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> Quand des utilisateurs font défiler une liste d'enregistrements et que la ligne d'en-tête de colonne atteint le haut de la fenêtre du navigateur, les libellés de colonne sont toujours visibles.</li> <li>■ <b>Inactif.</b> Quand des utilisateurs font défiler une liste d'enregistrements et que la ligne d'en-tête de colonne atteint le haut de la fenêtre du navigateur, les libellés de colonne ne sont plus visibles.</li> </ul> <p>Cette fonctionnalité peut être activée ou désactivée au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre de la société.</p> <p>La valeur par défaut pour ce paramètre est Inactif.</p>

Champ	Description
Délai d'expiration en jours pour les demandes d'exportation	<p>Ce champ détermine la durée pendant laquelle les enregistrements de demande d'exportation sont conservés dans Oracle CRM On Demand avant d'être purgés automatiquement. La période de conservation est indiquée en jours. La valeur par défaut est 60, mais vous pouvez la modifier. La période minimale de conservation que vous pouvez définir est égale à un jour. Si vous souhaitez que les enregistrements de demande d'exportation soient conservés indéfiniment, attribuez la valeur 0 (zéro).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les enregistrements de demande d'exportation ne sont pas inclus dans le calcul de l'utilisation de l'affectation d'enregistrement de votre société.</p> <p>La période de conservation s'applique aux demandes d'exportation qui sont soumises via les pages de liste, ainsi qu'aux demandes d'exportation qui sont soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données.</p>

Champ	Description
Délai d'expiration en jours pour les pièces jointes aux demandes d'exportation	<p>Ce champ définit le nombre de jours pendant lequel les pièces jointes contenant la sortie des demandes d'exportation sont conservées dans Oracle CRM On Demand avant qu'elles ne soient purgées automatiquement. La valeur par défaut est 7, mais vous pouvez la modifier. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 366.</p> <p>La période de conservation s'applique aux pièces jointes aux demandes d'exportation qui sont soumises via les pages de liste, ainsi qu'aux pièces jointes aux demandes d'exportation qui sont soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs qui ont le privilège Supprimer les pièces jointes aux demandes d'exportation peuvent supprimer manuellement une demande d'exportation avant qu'elle ne soit purgée, quelle que soit la valeur définie dans ce champ. Une fois qu'un utilisateur a supprimé une pièce jointe à une demande d'exportation, cette pièce jointe ne peut pas être récupérée.</p> <p>Si vous entrez une valeur supérieure à 7 dans ce champ, les pièces jointes aux demandes d'exportation qui sont conservées sont incluses dans le calcul de l'espace de stockage utilisé par votre société. Une fois que la limite d'affectation de fichier sera atteinte, les demandes d'exportation échoueront. Si la valeur dans ce champ est inférieure ou égale à 7, les pièces jointes aux demandes d'exportation ne sont pas incluses dans le calcul de l'espace de stockage utilisé par votre société, et les demandes d'exportation n'échoueront pas lorsque l'affectation de fichier sera atteinte.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Une fois qu'une demande d'exportation a été supprimée, il est impossible d'accéder à la pièce jointe qui lui est associée. Par conséquent, il est recommandé de ne pas saisir dans ce champ une valeur supérieure à celle du champ Délai d'expiration en jours pour les demandes d'exportation, sauf si ce champ a pour valeur 0 (zéro).</p>

## Configuration des paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Dimanche, Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi, Samedi	Cochez une case pour chaque jour de travail dans la semaine de travail du calendrier. Vous devez cocher au moins une case.

Champ	Description
Afficher des événements dans le calendrier	<p>Si ce paramètre est sélectionné, Oracle CRM On Demand crée automatiquement un enregistrement de rendez-vous associé pour chaque enregistrement d'événement créé. Les utilisateurs qui ont accès au type d'enregistrement Événement peuvent consulter les rendez-vous associés à leur événement dans le calendrier Oracle CRM On Demand. La synchronisation des mises à jour apportées aux événements ou aux rendez-vous est assurée. Pour plus d'informations sur la synchronisation des événements et des rendez-vous, voir A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous.</p> <p>Si ce paramètre n'est jamais sélectionné, alors seuls les rendez-vous qui n'ont pas été automatiquement créés à la création d'un événement sont affichés dans la section Calendrier et Oracle CRM On Demand ne crée pas automatiquement un rendez-vous associé pour les nouveaux événements.</p> <p>Toutefois, si votre administrateur sélectionne ce paramètre pour une certaine période puis choisit de le désélectionner, alors tous les rendez-vous existants créés automatiquement demeurent. Quand un événement est mis à jour, Oracle CRM On Demand assure la synchronisation avec le rendez-vous associé à l'événement. Si l'événement est supprimé, le rendez-vous l'est également.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si ce paramètre est activé, un enregistrement supplémentaire de rendez-vous d'événement est créé dans la base de données pour chaque enregistrement d'événement créé. La performance est ralentie lors de l'importation d'événements en raison de la création d'enregistrements supplémentaires. En outre, si ce paramètre est activé, un enregistrement supplémentaire d'équipe de l'événement est créé dans la base de données pour chaque utilisateur ajouté au rendez-vous d'événement. La performance est ralentie lors de l'importation des utilisateurs du rendez-vous (quand le fichier d'importation contient des rendez-vous d'événement) en raison de la création d'enregistrements supplémentaires.</p>
Début de la semaine calendaire	<p>Ce champ affiche le jour présenté par défaut comme premier jour de la semaine dans les vues de calendrier pour tous les utilisateurs et dans les sélecteurs de date permettant de sélectionner les valeurs pour les champs de date dans Oracle CRM On Demand. Par défaut, Dimanche est sélectionné. Vous pouvez choisir un autre jour de début pour la semaine.</p> <p>Il est possible de remplacer le paramétrage de la société pour le jour de début de la semaine en sélectionnant un autre jour dans les paramètres du calendrier.</p>
Heure de début des heures de bureau	Entrez l'heure à laquelle commence votre journée de travail. Le format de l'heure peut varier en fonction du paramètre régional de votre pays.
Heure de fin des heures de bureau	Entrez l'heure à laquelle finit votre journée de travail. Le format de l'heure peut varier en fonction du paramètre régional de votre pays.

Champ	Description
Notification d'activité	<p>Ce paramètre détermine si les utilisateurs peuvent recevoir des notifications d'activité. Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aucun.</b> Les utilisateurs ne reçoivent pas de notifications sauf s'ils remplacent ce paramètre dans la page Paramètres par défaut du calendrier. Il s'agit du paramètre par défaut.</li> <li>■ <b>E-mail.</b> Les utilisateurs reçoivent des notifications par e-mail sauf s'ils remplacent ce paramètre dans la page Paramètres par défaut du calendrier.</li> <li>■ <b>Rappel en fenêtre instantanée :</b> Les utilisateurs reçoivent les notifications dans une fenêtre instantanée sauf s'ils remplacent ce paramètre dans la page Paramètres par défaut du calendrier.</li> <li>■ <b>Rappel e-mail et fenêtre instantanée :</b> Les utilisateurs reçoivent les notifications par e-mail et dans une fenêtre instantanée sauf s'ils remplacent ce paramètre dans la page Paramètres par défaut du calendrier.</li> </ul> <p>Pour accéder à la page Paramètres par défaut du calendrier, il faut cliquer sur Ma configuration, Paramètres de calendrier puis sur Vue par défaut du calendrier.</p>

## Configuration des paramètres de lead

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres du lead de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Convertir les objets associés modifiables uniquement	<p>Si vous cochez cette case, les utilisateurs peuvent convertir des leads en d'autres types d'enregistrement tels que comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités, même si l'utilisateur effectuant la conversion ne dispose pas d'un accès en modification à toutes les activités et enregistrements d'objets personnalisés requis pour la conversion. En revanche, seuls les activités et enregistrements d'objets personnalisés pour lesquels l'utilisateur a un accès en modification sont liés à l'enregistrement de lead converti. Pour plus d'informations sur les paramètres requis pour la conversion des leads, voir Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads.</p> <p>Si vous ne cochez pas cette case, l'utilisateur effectuant la conversion de leads doit disposer d'un accès en modification à toutes les activités liées au lead et à tous les enregistrements d'objets personnalisés sélectionnés pour la conversion. Autrement, la conversion de leads n'aboutira pas. Il s'agit du paramètre par défaut.</p>

Champ	Description
Activer les champs Nom complet du propriétaire, Classement et Commercial comme requis pour qualifier un lead	<p>Si vous cochez cette case, les champs Nom complet du propriétaire, Classement et Commercial sont requis dans l'enregistrement Lead lors de la qualification du lead. Il s'agit du paramètre par défaut.</p> <p>Si vous ne cochez pas cette case, ces champs ne sont pas requis pour la qualification d'un lead.</p>
Mise à jour automatique du champ Commercial lors de l'association du compte à l'enregistrement du lead	<p>Si vous cochez cette case, Oracle CRM On Demand met automatiquement à jour le champ Commercial dans un lead quand un compte qui est associé au lead est mis à jour, que ce soit via l'interface utilisateur, l'outil d'importation, les workflows ou les services Web. Il s'agit du paramètre par défaut.</p> <p>Si vous ne cochez pas cette case, Oracle CRM On Demand ne met pas à jour le champ Commercial.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si un utilisateur clique sur le bouton Convertir sur la page de détails d'un lead pour associer un lead à un compte existant, Oracle CRM On Demand ne met pas à jour le champ Commercial.</p>

## Configuration des paramètres de thème de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Définition du thème de la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE** : Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Thème par défaut	<p>Le thème détermine la présentation d'Oracle CRM On Demand. Le thème par défaut est automatiquement utilisé quand vous vous connectez à Oracle CRM On Demand à l'aide d'un ordinateur de bureau ou d'un portable. 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>
Thème de tablette	<p>Ce paramètre détermine quel thème est automatiquement utilisé quand un utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand à l'aide d'une tablette ou d'un autre appareil à écran tactile, sous réserve que la tablette ou l'appareil à écran tactile soit détecté par Oracle CRM On Demand. Ce paramètre est facultatif.</p>



## Configuration des paramètres de visibilité des données de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de visibilité des données de la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Visibilité du responsable activée	<p>Lorsqu'un responsable affiche une liste d'enregistrements configurée pour rechercher le jeu d'enregistrements <i>Tous les enregistrements que je peux voir</i>, par exemple, la liste Tous les comptes, Oracle CRM On Demand affiche la liste des enregistrements comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si l'option Visibilité du responsable activée est sélectionnée, la liste comprend les enregistrements auxquels les subordonnés du responsable ont accès.</li> <li>■ Si l'option Visibilité du responsable activée n'est pas sélectionnée, la liste ne comprend pas les enregistrements auxquels les subordonnés du responsable ont accès, sauf si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée du rôle du responsable est sélectionné pour le type d'enregistrement approprié.</li> </ul> <p>Lorsqu'un responsable sélectionne l'option <i>Tous les enregistrements que je peux voir</i>, Oracle CRM On Demand recherche le jeu d'enregistrements comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si l'option Visibilité du responsable activée est sélectionnée, le jeu d'enregistrements que recherche Oracle CRM On Demand comprend les enregistrements auxquels les subordonnés du responsable ont accès.</li> <li>■ Si l'option Visibilité du responsable activée n'est pas sélectionnée, le jeu d'enregistrements que recherche Oracle CRM On Demand ne comprend pas les enregistrements auxquels les subordonnés du responsable ont accès, sauf si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée du rôle du responsable est sélectionné pour le type d'enregistrement approprié.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le fait de désélectionner l'option Visibilité du responsable activée n'empêche pas les responsables d'accéder aux enregistrements qui appartiennent à leurs subordonnés. Les responsables ont toujours accès aux enregistrements qui appartiennent à leurs subordonnés, quel que soit le paramétrage de cette option.</p>
Activer l'héritage d'équipe parent pour l'interlocuteur	<p>Cochez cette case pour permettre aux équipes de l'interlocuteur d'hériter automatiquement des membres d'équipe chargée du compte quand les interlocuteurs sont liés aux comptes. Cette case à cocher est désélectionnée par défaut pour les nouvelles sociétés.</p>

Champ	Description
	<p><b>REMARQUE</b> : Après la modification du paramétrage de cette case à cocher, les utilisateurs doivent se déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis se reconnecter pour voir le nouveau comportement de la fonctionnalité Héritage équipe.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'héritage équipe, voir <a href="#">A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe</a> (page 359).</p>
Activer l'héritage d'équipe parent pour l'opportunité	<p>Cochez cette case pour permettre aux équipes d'opportunité d'hériter automatiquement des membres d'équipe chargée du compte quand les opportunités sont liées aux comptes. Cette case à cocher est désélectionnée par défaut pour les nouvelles sociétés.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Après la modification du paramétrage de cette case à cocher, les utilisateurs doivent se déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis se reconnecter pour voir le nouveau comportement de la fonctionnalité Héritage équipe.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'héritage équipe, voir <a href="#">A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe</a> (page 359).</p>
Affectation de groupes par défaut	<p>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 428).</p>
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</b> : Ne sélectionnez pas l'option Activer les Livres tant que vous n'avez pas créé votre hiérarchie des livres. Une fois que vous avez sélectionné cette option, vous ne pouvez pas la désélectionner. Toutefois, vous pouvez modifier votre hiérarchie des livres après la sélection de cette option.</p>
Afficher le sélecteur de livre	<p>Active ou désactive le sélecteur de livre, qui permet d'affiner les recherches d'enregistrements d'un livre d'utilisateur, de délégué ou personnalisé.</p>

Champ	Description
Activer la fusion des livres de l'enregistrement en double	<p>Ce paramètre s'applique uniquement si votre société utilise la fonctionnalité relative aux livres dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité relative aux livres, voir <a href="#">Gestion des livres</a> (page 378).</p> <p>Quand les utilisateurs fusionnent des enregistrements, les livres qui sont liés à l'enregistrement principal sont toujours conservés, mais les livres qui ne sont associés qu'à l'enregistrement en double ne sont pas automatiquement liés à l'enregistrement principal. La case à cocher Activer la fusion des livres de l'enregistrement en double détermine si l'utilisateur qui fusionne les enregistrements peut choisir de lier les livres de l'enregistrement en double à l'enregistrement principal, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si cette case est cochée, Oracle CRM On Demand invite l'utilisateur à indiquer si les livres qui sont liés à l'enregistrement en double doivent être associés à l'enregistrement principal.</li> <li>■ Si elle n'est pas cochée, l'utilisateur ne peut pas indiquer que les livres qui sont liés à l'enregistrement en double doivent être associés à l'enregistrement principal.</li> </ul> <p>La case à cocher est désélectionnée par défaut. Pour plus d'informations sur la fusion des enregistrements en double dans Oracle CRM On Demand, voir Fusion des enregistrements.</p>
Afficher la hiérarchie de livres parent dans le sélecteur de livre	<p>Ce paramètre s'applique uniquement si votre société utilise la fonctionnalité relative aux livres dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité relative aux livres, voir <a href="#">Gestion des livres</a> (page 378).</p> <p>La page Sélecteur de livre permet aux utilisateurs de voir uniquement leurs livres et les sous-livres qui leur sont associés. Cependant, autoriser les utilisateurs à voir la totalité de la hiérarchie des livres leur montre le contexte de livres particuliers dans la société. La case à cocher Afficher la hiérarchie de livres parent dans le sélecteur de livre détermine l'affichage des livres et des hiérarchies dans le sélecteur de livre, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la case n'est pas cochée, le sélecteur de livre affiche uniquement les livres et les sous-livres dont l'utilisateur est un membre.</li> <li>■ Si la case est cochée, le sélecteur de livre affiche les livres et les sous-livres dont l'utilisateur est un membre, ainsi que tous les noeuds de niveau supérieur dans la hiérarchie des livres. Si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée pour les livres est sélectionné pour le rôle de l'utilisateur, celui-ci peut développer et afficher tous les noeuds de la hiérarchie des livres. Le nom des livres dont l'utilisateur est un membre et de leurs sous-livres est affiché en noir. Les noeuds de niveau supérieur dont l'utilisateur n'est pas membre sont affichés en rouge.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Le paramètre n'a d'effet sur le sélecteur de livre que dans les pages où une recherche d'enregistrement ou un filtre est appliqué, par exemple dans la recherche de la barre d'actions, la recherche avancée, la gestion des listes, les fenêtres de consultation, les rapports et les tableaux de bord.</p>

## Configuration des paramètres d'intégration

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres d'intégration de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
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.
Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation	<p>Ce paramètre détermine la valeur de la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation de l'assistant d'exportation ou de la page Exporter une liste.</p> <p>Ce paramètre a le comportement suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si cette case est cochée, la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation est sélectionnée par défaut dans l'assistant d'exportation ou sur la page Exporter une liste. Lors de l'exécution d'une exportation, cette valeur spécifie que des URL sont incluses dans le fichier CSV exporté.</li> <li>■ Si cette case n'est pas cochée, la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation est désélectionnée par défaut dans l'assistant d'exportation ou sur la page Exporter une liste. Lors de l'exécution d'une exportation, cette valeur spécifie que des URL sont exclues dans le fichier CSV exporté.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Lors de l'exécution de chaque exportation, l'utilisateur peut choisir de sélectionner ou de désélectionner la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation.</p>

## Configuration des paramètres de sécurité de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de sécurité de la société de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE** : Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Timeout de la société (en minutes)	<p>Durée d'inactivité en minutes autorisée avant l'interruption de la session utilisateur. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre de délai d'expiration de la session interactive est déterminé par la valeur du délai d'expiration par défaut du système. La valeur par défaut pour le délai d'expiration système par défaut est généralement 60 minutes. Vous pouvez voir le paramètre actuel de délai d'expiration par défaut du système sur la page Profil de la société. Cette valeur est visible lorsque vous modifiez la page Profil de la société. Il est recommandé d'entrer une valeur comprise entre 10 minutes et 90 minutes.</p> <p>Le paramètre Délai d'expiration de la société (en minutes) peut également déterminer le délai autorisé avant qu'une session non interactive, telle qu'une session de services Web, prenne fin en raison d'une inactivité, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ Délai d'expiration de la société (en minutes) a pour valeur 10 minutes ou moins, le paramètre s'applique aussi bien aux sessions non interactives qu'aux sessions interactives.</li> <li>■ Si le champ Délai d'expiration de la société (en minutes) a une valeur supérieure à 10 minutes, le paramètre ne détermine pas l'intervalle du délai d'expiration pour les sessions non interactives. Dans ce cas, l'intervalle du délai d'expiration pour les sessions non interactives est de 10 minutes par défaut.</li> <li>■ Si le champ Délai d'expiration de la société (en minutes) n'est pas renseigné, le paramètre ne détermine pas l'intervalle du délai d'expiration pour les sessions non interactives. Dans ce cas, l'intervalle du délai d'expiration pour les sessions non interactives est de 10 minutes par défaut, et la valeur du délai d'expiration système par défaut détermine le délai d'expiration pour les sessions interactives.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : A partir de la version 33, si l'une des interactions Analytics Answers implique l'appel d'un serveur, l'horloge de l'intervalle du délai d'expiration est réinitialisée.</p>
Avertissement de délai d'expiration de la société (en minutes)	<p>Délai, en minutes, avant qu'un message d'avertissement s'affiche pour l'utilisateur, avant l'expiration de la session de l'utilisateur. Si l'utilisateur clique sur OK sur ce message d'avertissement, l'horloge de l'intervalle du délai d'expiration est réinitialisée. Toutefois, si l'utilisateur ne clique pas sur OK, la session de l'utilisateur expire après l'intervalle du délai d'expiration spécifié.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce message d'avertissement n'est pas affiché dans Analytics Answers.</p>

Champ	Description
	<p>La valeur pour le champ Avertissement de délai d'expiration de la société (en minutes) doit être comprise entre 1 et la valeur indiquée dans le champ Délai d'expiration de la société (en minutes). Si vous entrez 0 comme valeur, aucun message d'avertissement ne s'affiche.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le masque de page qui apparaît quand le message d'avertissement s'affiche ne fournit pas de mécanisme de sécurité.</p>
Type d'authentification	<p>Affiche les types d'authentification autorisés pour votre société. Cette valeur ne peut être affectée que par le Support clientèle. L'administrateur de votre société ne peut pas modifier cette valeur. 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><b>REMARQUE :</b> Si la valeur ID utilisateur/Mot de passe ou authentification unique est sélectionnée, les règles de votre société en matière de mots de passe dans Oracle CRM On Demand continuent à s'appliquer. Ainsi, lors de l'expiration de son mot passe dans Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand invite l'utilisateur à saisir un nouveau mot de passe, même s'il s'est connecté via la procédure d'authentification unique. Toutes les autres règles définies dans Oracle CRM On Demand en matière de mots de passe sont également mises en application : longueur minimum du mot de passe, complexité du mot de passe, etc. Oracle CRM On Demand ne gère pas les mots de passe utilisés pour l'authentification unique.</p> <p>Le type d'authentification peut être défini pour chaque utilisateur par l'administrateur de la société, dans la page Profil utilisateur. Si le champ correspondant est vide, c'est le paramètre défini au niveau de la société qui s'applique pour cet utilisateur.</p>
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	<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</p>

Champ	Description
	<p>http:// ou https://).</p> <p>Cette page s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré. Il incombe à la société d'orienter les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de cette page, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut.</p>
Page de connexion pour les authentifications d'accès avec connexion unique	<p>URL d'une page de connexion personnalisée propre à la société qui s'affiche après la déconnexion d'un utilisateur ou l'interruption de la session utilisateur lorsque le délai d'inactivité a expiré, si l'utilisateur s'est connecté initialement à Oracle CRM On Demand avec Connexion unique seulement. En général, la page est hébergée sur un serveur Web de la société, par exemple le portail d'accès avec connexion unique de la société. Cette URL doit être indiquée dans son intégralité - (elle doit commencer par http:// ou https://).</p> <p>Il incombe à la société de rediriger les utilisateurs afin qu'ils se connectent initialement à l'aide de leur page d'accès avec connexion unique, et non via la page Oracle CRM On Demand par défaut. Si un utilisateur qui s'est connecté avec la méthode d'accès avec connexion unique se déconnecte et que ce paramètre n'est pas défini, une page générique s'affiche avec le message "Vous avez été déconnecté".</p>
URL ITS pour les authentifications d'accès avec connexion unique	<p>URL du service de transfert intersites SAML utilisé pour la connexion à Oracle CRM On Demand. L'administrateur de la société définit cette valeur. Contactez Oracle CRM On Demand Customer Care pour obtenir une feuille de travail SSO contenant des instructions de configuration de l'URL ITS.</p>
Restrictions d'adresses IP activées	<p>Reportez-vous à la rubrique <a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP</a> (page 64).</p>
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 href="#">A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery)</a>" page 62).</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>

Champ	Description
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 si cette case n'est pas cochée, la page Oracle CRM On Demand se développe et devient la page parent. Vous devez sélectionner ce paramètre si vous voulez utiliser le widget Rapports Oracle CRM On Demand. Ce paramètre n'affecte pas les autres widgets Oracle CRM On Demand que vous intégrez dans les applications de bureau.
Comment gérer les pages pouvant contenir un Cross Site Scripting (XSS)	<p>Contrôle le comportement de la protection cross-site scripting (XSS) disponible dans certains navigateurs Web pour prévenir les attaques XSS reflétées. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour déterminer la manière dont votre navigateur Web gère les pages qui contiennent une protection XSS. Les valeurs suivantes sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bloquer.</b> Si XSS est détecté par le navigateur Web, la page Web n'est pas affichée. Il s'agit de la valeur par défaut recommandée.</li> <li>■ <b>Corriger.</b> Si XSS est détecté par le navigateur Web, Oracle CRM On Demand bloque l'attaque en apportant la plus petite modification possible à la page Web renvoyée.</li> <li>■ <b>Ne rien faire.</b> Ce paramètre n'assure aucune protection XSS. Le navigateur Web ne tente pas de détecter XSS ou ignore toute détection de XSS dans la page Web. Il est recommandé de ne pas utiliser ce paramètre.</li> <li>■ <b>Valeur par défaut du navigateur.</b> Ce paramètre utilise le niveau de protection XSS par défaut du navigateur Web, qui peut être configurable et peut varier d'un fournisseur à l'autre.</li> </ul>
Convertir les valeurs de texte d'URL en liens	Lorsque vous cochez cette case, les valeurs des champs d'adresse et des champs de texte dont le type Texte (court) ou Texte (long) commence par http:// ou https:// sont automatiquement converties en liens Web. En outre, les valeurs du champ URL figurant sur la page de détails Pièce jointe qui commencent par http:// ou https:// sont également automatiquement converties en liens Web. Pour des raisons de sécurité, cette case à cocher est désélectionnée par défaut et ne doit être sélectionnée que lorsque requis.

## Configuration des paramètres de visibilité Analytics

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de visibilité Analytics de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.



Champ	Description
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 les rapports.</p>
Domaines historiques	<p>Utilisez cette liste de sélection afin de définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des enregistrements de rapport d'analyse dans Oracle CRM On Demand Answers. Ces rapports fournissent des analyses historiques ou de tendances, ou contiennent des calculs plus complexes que les rapports en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une 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</p>

Champ	Description
	<p>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>

## Configuration des paramètres de communication

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres de communication de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE** : Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Conclusion automatique	<p>Si vous sélectionnez ce paramètre, Oracle CRM On Demand conclut automatiquement l'activité de communication lorsqu'un agent met fin à une communication téléphonique ou par e-mail, ou réaffecte des messages vocaux. L'agent ne voit pas le formulaire Résumé. Le statut de l'activité est automatiquement défini comme Terminé et le code de résolution comme Conclusion automatique.</p> <p><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>

Champ	Description
Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur	<p>Ce paramètre détermine les utilisateurs de Oracle CRM On Demand qui reçoivent des e-mails d'alerte après la mise à jour des champs E-mail, ID utilisateur, ou Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique. Les valeurs suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tous les utilisateurs.</b> Les e-mails sont envoyés à tous les utilisateurs de Oracle CRM On Demand. Ce paramètre est recommandé et configuré par défaut.</li> <li>■ <b>Tous les utilisateurs actifs.</b> Les e-mails sont uniquement envoyés aux utilisateurs actifs de Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Aucun utilisateur.</b> Les e-mails ne sont envoyés à aucun utilisateur de Oracle CRM On Demand. Ce paramètre est uniquement recommandé dans un environnement non productif.</li> </ul>

## Configuration des paramètres de profil supplémentaires de la société

Le tableau suivant explique comment configurer la section Informations supplémentaires de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
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.

## Configuration des paramètres du programme Geocoder

Le tableau suivant explique comment configurer la section Paramètres du programme Geocoder de la page Profil de la société dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si votre société a choisi d'activer certaines fonctions, d'autres champs peuvent être affichés.

Champ	Description
Activer le programme Geocoder	<p>Ce paramètre permet à Oracle CRM On Demand d'utiliser les informations présentes dans les enregistrements d'adresse pour rechercher les valeurs de latitude et de longitude correspondantes pour l'adresse à l'aide d'Oracle Spatial. Si Oracle CRM On Demand réussit à trouver la latitude et la longitude, il alimente les champs correspondants dans l'enregistrement d'adresse avec ces valeurs. Ce paramètre est désélectionné par défaut.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ est accessible en lecture seule. Contactez Oracle CRM On Demand Customer Care si vous avez besoin que des modifications soient apportées à ce paramètre.</p>

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur le géocodage, voir A propos du géocodage des informations d'adresse.

## 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 330).
  - 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.

## Modifications 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 disposer du privilège Gestion de la société - Réinitialisation de tous 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 réinitialiser 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 utilisateur 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	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

		<p>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 application par Oracle CRM On Demand de 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	<p>Durée d'une session active avant que l'utilisateur ne soit invité à ressaisir ses informations d'identification et de connexion. Ce champ accepte les entiers positifs entre zéro (0) et 9999.</p> <p>Pour consulter la valeur par défaut de ce paramètre, accédez à la page Politiques de connexion et de mot de passe dans Société - Administration.</p> <p>Lorsque vous utilisez Oracle CRM On Demand, vous devez ressaisir vos informations d'identification et de connexion lorsque la session active atteint sa durée maximum.</p> <p>Lorsque vous utilisez les</p>

		services Web et les durées d'expiration des sessions actives, le client Services Web doit s'identifier de nouveau pour pouvoir continuer à utiliser les services Web.
<b>Informations sur le contrôle de mot de passe</b>		
Expiration des mots de passe utilisateur dans	30 jours, 60 jours, 90 jours, 180 jours, un an, 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.  <b>REMARQUE</b> : Si le paramètre Expiration des mots de passe utilisateur dans n'est pas renseigné sur votre rôle, le paramètre de la société est utilisé.
Nombre de jours avant avertissement d'expiration du mot de passe	Cette valeur peut ne pas être définie ou peut être un nombre supérieur à 0 et inférieur au nombre de jours spécifié par l'option sélectionnée dans le champ Expiration des mots de passe utilisateur dans. Si vous sélectionnez l'option Un an dans le champ Expiration des mots de passe utilisateur dans, la valeur que vous entrez dans le champ Nombre de jours avant avertissement d'expiration du mot de passe peut être un nombre compris entre 1 et 364, ou vous pouvez laisser le champ vide.	Ce paramètre indique combien de jours avant l'expiration du mot de passe de l'utilisateur Oracle CRM On Demand envoie un e-mail de notification à l'utilisateur. Il est recommandé d'entrer une valeur de 2 ou plus, et il est préférable de spécifier un nombre de jours plus important afin de laisser à l'utilisateur le temps nécessaire pour mettre à jour le mot de passe. Si vous n'entrez aucune valeur dans ce champ, aucun e-mail de notification n'est envoyé à l'utilisateur.  <b>REMARQUE</b> : Si vous sélectionnez l'option N'expire jamais dans le champ Expiration des mots de passe utilisateur dans, le champ Nombre de jours avant avertissement d'expiration du mot de passe est en lecture seule.



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	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand n'applique pas cette stratégie de mot de passe si l'utilisateur s'authentifie avec un ID d'accès avec connexion unique.</p>
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	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.
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 0 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</p>

		<p>connectent à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Ils peuvent également modifier ces questions à tout moment. Pour plus d'informations, voir 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 Demand, ils doivent répondre à un certain nombre de questions de sécurité qu'ils ont définies.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si un utilisateur oublie son mot de passe lorsque cette valeur est égale à zéro (0), il doit demander à l'administrateur de réinitialiser son mot de passe.</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 0 et 8	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

		<p>pas, 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 connexion temporaire	Nombre de jours (entre 1 et 14)	Ce paramètre détermine le nombre de jours de validité d'un mot de passe de connexion temporaire. Un e-mail contenant les informations de connexion temporaires est généralement envoyé lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur ou lorsque l'administrateur de la société ou le Support clientèle réinitialise le mot de passe d'un utilisateur.
Nombre de tentatives de connexion avec un mot de passe temporaire	Nombre de tentatives (entre 1 et 14)	Nombre total de tentatives de connexion autorisé avec un mot de passe de connexion temporaire. Si cette valeur est dépassée, les informations de connexion temporaires de l'utilisateur cessent d'être valides et l'utilisateur doit à nouveau faire réinitialiser son mot de passe.
<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 jeton
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 322)
- [Définition des utilisateurs](#) (page 303)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société](#) (page 54)

## 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 cette procédure, votre rôle doit vous donner le droit de gérer la société.

### *Pour activer des langues*

- 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 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.

**REMARQUE :** Vous pouvez également définir des limitations au niveau du rôle, de manière à ce que les utilisateurs qui ont un certain rôle soient limités à des plages spécifiques d'adresses IP. Pour plus d'informations, voir [A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles](#) (page 344)

**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 de gestion de la société.

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

- 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 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 64)
- [Mise à jour du nom du calendrier fiscal](#) (page 66)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé](#) (page 67)
- [Gestion des listes de périodes de votre société](#) (page 69)

## 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 2040. Vous pouvez afficher les paramètres de votre calendrier fiscal standard, mais pas les modifier. Toutefois, vous pouvez modifier le format du nom de votre calendrier fiscal ; pour plus d'informations, voir [Mise à jour du nom du calendrier fiscal](#) (page 66). Si vous souhaitez modifier la définition de votre calendrier, contactez le Support clientèle, Le Support clientèle 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 la page en cours, 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 67).

## Mise à jour du nom du calendrier fiscal

Lorsque Customer Care crée un calendrier fiscal standard pour votre société, par défaut, l'année de fin de l'année fiscale considérée est ajoutée automatiquement en suffixe au nom du calendrier. Par exemple, un calendrier fiscal débutant en 2039 et se terminant en 2040 est nommé Calendrier fiscal 2040.

Si votre société a besoin d'une autre convention pour tenir compte de l'utilisation de systèmes externes avec Oracle CRM On Demand, vous pouvez configurer le format des noms d'année fiscale de façon que les noms des calendriers fiscaux standard et des périodes fiscales aient tous pour suffixe l'année de début ou l'année de fin de l'année fiscale.

**REMARQUE :** Vous pouvez spécifier un nom pour un calendrier fiscal personnalisé au moment où vous le définissez ; par contre, vous ne pouvez pas modifier le nom d'un calendrier fiscal personnalisé une fois qu'il est défini. Modifier le format des noms des calendriers fiscaux n'a pas d'impact sur les dates de début ou de fin des années fiscales ou des périodes fiscales.

### *Pour mettre à jour du nom du 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 Mettre à jour le nom du calendrier fiscal.
- 5 Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Début d'année.** Les noms des calendriers fiscaux et les noms des périodes fiscales prennent pour suffixe l'année de début de l'année fiscale considérée.
  - **Fin d'année.** Les noms des calendriers fiscaux et les noms des périodes fiscales prennent pour suffixe l'année de fin de l'année fiscale considérée.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

## 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 574).

### *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.

**REMARQUE :** Vous pouvez spécifier un nom pour un calendrier fiscal personnalisé au moment où vous le définissez ; par contre, vous ne pouvez pas modifier le nom d'un calendrier fiscal personnalisé une fois qu'il est défini.

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 64).

### *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.

## Gestion des listes de périodes de votre société

Vous pouvez gérer les listes de périodes de calendriers fiscaux de votre société afin de limiter le nombre de périodes disponibles dans la fenêtre de consultation Période, par exemple, dans les enregistrements de plans commerciaux et d'objectifs. Cela est utile si, par exemple, votre société demande aux commerciaux de créer des plans commerciaux trimestriels et au personnel des ressources humaines de créer uniquement des plans commerciaux annuels.

Pour gérer les listes de périodes de votre société, vous pouvez procéder comme suit :

- Créer et affiner les listes de périodes.
- Pour chaque liste de périodes, définir les champs de recherche utilisés dans la fenêtre de consultation Période.
- Pour chaque rôle d'utilisateur, définir les listes disponibles dans la fenêtre de consultation Période.

**Remarque** : Les utilisateurs peuvent uniquement sélectionner des listes de périodes dans la fenêtre de consultation Période si le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société a la valeur Activé. Pour plus d'informations sur ce menu et ses effets, voir Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation et [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 20).

## Gestion des listes de périodes

La procédure suivante explique comment gérer les listes de périodes de votre société.

### *Pour gérer les listes de périodes*

- 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 du calendrier fiscal, cliquez sur le lien Administration des périodes fiscales.
- 4 Dans la page de liste Période, à partir du bouton Menu, sélectionnez les options comme suit :
  - **Nombre d'enregistrements.** Indique le nombre de périodes contenues dans la liste de périodes ; voir Comptage des enregistrements dans les listes.
  - **Préciser la liste.** Affine la liste de périodes à l'aide de critères spécifiques et enregistre la liste sous un nouveau nom ; voir Création et amélioration de listes.
  - **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde la liste. Lorsque vous cliquez sur Sauvegarder la liste, une page offrant différentes options de sauvegarde s'affiche directement.
  - **Afficher le filtre de la liste.** Affiche les informations importantes d'une liste figurant dans le menu déroulant ; voir Page Afficher la liste. Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur Afficher dans la page Gérer les listes.
  - **Gérer les listes.** Gère les listes de périodes ; voir Page Gérer les listes.
  - **Créer une liste.** Crée une liste de périodes filtrée ; voir Création et amélioration de listes.

## Définition de la présentation de recherche de périodes

La procédure suivante explique comment définir une présentation de recherche pour une liste de périodes.

**Avant de commencer.** Votre rôle doit disposer du privilège Personnaliser l'application.

### *Pour définir la présentation de recherche de périodes*

- 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 Période.
- 4 Dans la page Personnalisation de l'application Période, cliquez sur Période - Présentation de recherche.
- 5 Définir la présentation de recherche de périodes.

Pour plus d'informations sur la création de présentations de recherche, voir [Gestion des présentations de recherche](#) (page 216).

## Définition des listes de périodes disponibles pour chaque rôle

La procédure suivante explique comment définir les listes de périodes disponibles pour chaque rôle.

**Avant de commencer.** Votre rôle doit disposer du privilège Personnaliser l'application.

### *Pour définir les listes de périodes disponibles pour chaque rôle*

- 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 Période.
- 4 Dans la page Personnalisation de l'application Période, cliquez sur Période - Accès à la liste et ordre.
- 5 Pour chaque rôle, définissez les listes disponibles ainsi que l'ordre des listes.

Pour plus d'informations sur la gestion de l'accès aux listes et de l'ordre d'affichage pour chaque rôle, voir [Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes](#) (page 223).

## 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 71).

## 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 suivant, le taux du premier mois précédent 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 les procédures de gestion des devises, votre rôle doit disposer du privilège Gestion de la société - Définition de 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.

**REMARQUE :** Vous pouvez utiliser n'importe quel symbole pour représenter une devise, à l'exception des symboles utilisés par certains paramètres régionaux pour représenter les séparateurs de milliers ou les points décimaux, c'est-à-dire le point (.), la virgule (,) et l'espace ( ).

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.

## Configuration des divisions

Votre société peut utiliser le type d'enregistrement Division pour organiser les utilisateurs en regroupements afin de répondre aux besoins de l'entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser des divisions pour organiser les utilisateurs d'un point de vue géographique. Vous pouvez associer un utilisateur à une ou plusieurs divisions. La première division associée à un enregistrement utilisateur est automatiquement spécifiée comme division principale de l'utilisateur, mais vous pouvez changer celle-ci. Vous pouvez associer des divisions à des groupes de valeurs de liste de sélection, de telle sorte que pour les utilisateurs de certaines divisions, les valeurs qui apparaissent dans les listes de sélection de certains champs soient limitées à des sous-ensembles des valeurs définies pour les champs. Chaque division peut seulement être associée à un seul groupe de valeurs de liste de sélection. Pour plus d'informations sur les groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255).

**REMARQUE :** Les informations sur la division contenues dans un enregistrement d'utilisateur n'affectent pas les droits autorisant l'utilisateur à accéder aux enregistrements et à les utiliser.

Si un utilisateur est associé à une ou plusieurs divisions et qu'il crée un enregistrement d'un type prenant en charge les divisions, la division principale de cet utilisateur est affectée automatiquement à l'enregistrement. Si le champ Division et le champ Groupe de valeurs de liste de sélection sont tous deux présents dans la mise en page Détails et si un groupe de valeurs de liste de sélection est associé à la division principale de l'utilisateur, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le nom de ce groupe. Ensuite, dans n'importe quel champ de liste de sélection contrôlé par le groupe de valeurs de liste de sélection, seules les valeurs liées au groupe de valeurs de liste de sélection apparaissent dans la liste de sélection.

Un utilisateur peut modifier la division de tout enregistrement tant que les conditions suivantes sont respectées :

- Le champ Division est présent dans la mise en page affectée au rôle de l'utilisateur pour ce type d'enregistrement.
- Le champ Division n'est pas défini en lecture seule.
- L'utilisateur dispose des droits d'accès nécessaires pour mettre à jour l'enregistrement.

**REMARQUE :** Par défaut, la liste de toutes les divisions est disponible dans la fenêtre de consultation du champ Division et l'utilisateur peut sélectionner n'importe quelle division. Vous pouvez configurer des listes de divisions et spécifier quelles listes sont disponibles dans la fenêtre de consultation du champ Division pour les rôles utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes](#) (page 223).

Lorsqu'un utilisateur modifie la division d'un enregistrement, le groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement est automatiquement remplacé par le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division. Pour plus d'informations sur le comportement des champs Division et Groupe de valeurs de liste de sélection lorsque les enregistrements sont créés et mis à jour, voir [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements](#) (page 82) et A propos des champs Liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions.

Pour plus d'informations sur la configuration des divisions, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions](#) (page 76)
- [Procédure de configuration des divisions](#) (page 77)
- [Création de divisions](#) (page 78)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78)
- [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79)

### Rubriques connexes

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

- [Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions](#) (page 259)
- [A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions](#) (page 81)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements](#) (page 82)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323)

## Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions

Lorsque vous configurez des divisions, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- **Personnalisation.** Vous pouvez personnaliser le type d'enregistrement Division.
- **Listes.** Vous pouvez créer des listes de divisions.
- **Groupes de valeurs de liste de sélection.** Vous pouvez associer une division à un groupe de valeurs de liste de sélection uniquement.
- **Utilisateurs.** Vous pouvez associer plusieurs utilisateurs à chaque division et vous pouvez associer chaque utilisateur à plusieurs divisions.
- **Recherche.** Vous ne pouvez pas rechercher les enregistrements de type division dans la barre d'actions, ni à l'aide d'une recherche avancée.
- **Champ Division.** Pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les divisions, vous pouvez :
  - ajouter le champ Division aux mises en page,

- définir le champ Division en lecture seule si vous ne voulez pas que les utilisateurs puissent modifier ou effacer la valeur du champ,
- utiliser le champ Division dans Expression Builder,
- utiliser le champ Division dans les règles de workflow,
- inclure le champ Division dans les présentations de recherche.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas définir la valeur par défaut du champ Division via les pages Configuration des champs.

### Rubriques connexes

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

- [Procédure de configuration des divisions](#) (page 77)
- [Création de divisions](#) (page 78)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78)
- [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements](#) (page 82)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323)

## Procédure de configuration des divisions

**Avant de commencer.** Consultez les informations de la rubrique [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions](#) (page 76).

Pour configurer des divisions pour votre société, procédez comme suit :

- 1 Déterminez les éléments suivants :
  - Divisions à configurer.
  - Groupe de valeurs de liste de sélection à associer à chaque division, le cas échéant. Chaque division ne peut être associée qu'à un seul groupe de valeurs de liste de sélection, mais un groupe de valeurs de liste de sélection peut être associé à plusieurs divisions.
  - Utilisateurs à associer à chaque division.
- 2 Créez les divisions.  
Pour plus d'informations, voir [Création de divisions](#) (page 78).
- 3 (Facultatif) Associez des groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions.  
Pour plus d'informations, voir [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78).
- 4 Associez des utilisateurs aux divisions.  
Pour plus d'informations, voir [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79).

- 5 (Facultatif) Ajoutez le champ Division aux mises en page des types d'enregistrement dans lesquels vous souhaitez utiliser des divisions.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).

## Création de divisions

Pour créer une division, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration de divisions](#) (voir "[Procédure de configuration des divisions](#)" page 77).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit disposer du privilège Gérer les rôles et les accès.

### *Pour créer une division*

- 1 Cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur Société - Administration.
- 3 Dans la section Division - Configuration, cliquez sur Division - Configuration.
- 4 Dans la page Liste de divisions, cliquez sur Nouveau.
- 5 Entrez le nom et la description de la division, puis enregistrez les modifications.

### Rubriques connexes

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

- [Configuration des divisions](#) (page 75)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions](#) (page 76)
- [Procédure de configuration des divisions](#) (page 77)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78)
- [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79)

## Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions

Vous ne pouvez associer qu'un seul groupe de valeurs de liste de sélection à chaque division. Cependant, chaque groupe de valeurs de liste de sélection peut contrôler les valeurs d'un ou plusieurs champs de liste de sélection, et chaque groupe de valeurs de liste de sélection peut être associé à plusieurs divisions. Pour plus d'informations sur les groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255).

Pour associer un groupe de valeurs de liste de sélection à une division, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration de divisions](#) (voir "[Procédure de configuration des divisions](#)" page 77).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit disposer du privilège Gérer les rôles et les accès. En outre, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection doit être présent dans la mise en page Détails de la division de votre rôle utilisateur.

### *Pour associer un groupe de valeurs de liste de sélection à une division*

- 1 Cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur Société - Administration.
- 3 Dans la section Division - Configuration, cliquez sur Division - Configuration.
- 4 Dans la liste des divisions, cliquez sur le nom de la division à laquelle vous voulez associer un groupe de valeurs de liste de sélection.
- 5 Dans la page Détails de la division, dans le champ Groupe de valeurs de liste de sélection, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez le groupe de valeurs de liste de sélection à associer à la division.
- 6 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** Pour que les groupes de valeurs de liste de sélection contrôlent les valeurs qui s'affichent dans les champs de liste de sélection d'un enregistrement, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection doit être présent dans la mise en page de détails du type d'enregistrement.

## Association d'utilisateurs aux divisions

Vous pouvez associer un utilisateur à une ou plusieurs divisions. La première division associée à un utilisateur est automatiquement désignée comme la division principale de l'utilisateur, mais vous pouvez modifier la division principale dans un enregistrement de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323).

Vous pouvez associer des utilisateurs aux divisions de deux manières :

- A partir d'un enregistrement de division, vous pouvez associer des utilisateurs à la division.
- A partir d'un enregistrement d'utilisateur, vous pouvez associer des divisions à l'utilisateur.

Pour associer des utilisateurs à une division, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration de divisions](#) (voir "[Procédure de configuration des divisions](#)" page 77).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges Gérer les utilisateurs et Gérer les rôles et les accès. En outre, la section des informations connexes Utilisateurs de la division doit être présente dans la mise en page de détails affectée à votre rôle pour le type d'enregistrement Division.

### ***Pour associer des utilisateurs à une division***

- 1 Cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur Société - Administration.
- 3 Dans la section Division - Configuration, cliquez sur Division - Configuration.
- 4 Dans la liste des divisions, cliquez sur le nom de la division à laquelle vous voulez associer des utilisateurs.
- 5 Dans la page Détails de la division, faites défiler l'écran jusqu'à la section des informations connexes Utilisateurs de la division, puis cliquez sur Ajouter.
- 6 Sélectionnez l'utilisateur à associer à la division et enregistrez la modification.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 utilisateurs simultanément. Pour associer davantage d'utilisateurs à la division, cliquez sur Enregistrer et ajouter des utilisateurs.

Pour associer des divisions à un utilisateur à partir de la page Utilisateur - Détails, effectuez les étapes de la procédure suivante.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges Gérer les utilisateurs et Gérer les rôles et les accès. En outre, au moins l'une des conditions suivantes doit être respectée :

- Le champ Division principale est présent dans la mise en page de détails affectée à votre rôle pour le type d'enregistrement Utilisateur.
- La section des informations connexes Divisions utilisateur est présente dans la mise en page Administrateur affectée à votre rôle.

**REMARQUE :** Dans le type d'enregistrement Utilisateur, un champ de texte nommé Division est également disponible. Le champ de texte Division fait partie du type d'enregistrement Utilisateur.

### ***Pour associer des divisions à un utilisateur***

- 1 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 des utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur auquel vous voulez associer des divisions.
- 5 Dans la page Utilisateur - Détails, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour associer une unique division en tant que division principale de l'utilisateur, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Division principale, puis sélectionnez la division souhaitée comme division principale de l'utilisateur.
  - Pour associer plusieurs divisions à l'utilisateur, faites défiler l'écran jusqu'à la section des informations connexes Divisions, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 divisions simultanément. Pour associer davantage de divisions à l'utilisateur, cliquez sur Enregistrer et ajouter des divisions.



## A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions

Vous pouvez supprimer une division même si elle est associée à des utilisateurs et à des enregistrements. Vous pouvez également fusionner deux divisions. Lorsque vous fusionnez deux divisions, l'une d'entre elles est conservée et l'autre est supprimée.

Après la suppression d'une division suite à une fusion, les événements suivants se produisent :

- La division est supprimée de tous les enregistrements utilisateur auxquels elle était associée.
- Tous les utilisateurs qui étaient associés à la division supprimée et qui n'étaient pas précédemment associés à la division conservée sont automatiquement associés à la division conservée. Si la division supprimée était la division principale d'un utilisateur, la division conservée devient la division principale de cet utilisateur.
- Si la division supprimée était associée à des enregistrements d'autres types, tels que des enregistrements de compte, d'interlocuteur, etc., ces enregistrements ne sont pas automatiquement associés à la division conservée suite à la fusion. Au contraire, le champ Division de ces enregistrements est automatiquement effacé. Toutefois, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de ces enregistrements n'est pas effacé.

Après la suppression directe d'une division, les événements suivants se produisent :

- La division est supprimée de tous les enregistrements utilisateur auxquels elle était associée. Si la division supprimée était la division principale d'un utilisateur, la première division de la liste des divisions restantes associées à l'enregistrement utilisateur devient la division principale de l'utilisateur.
- Si la division supprimée était associée à des enregistrements d'autres types, tels que des enregistrements de compte, d'interlocuteur, etc., le champ Division de ces enregistrements est automatiquement effacé. Toutefois, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de ces enregistrements n'est pas effacé.

Vous pouvez associer une autre division à tout enregistrement dont le champ Division a été effacé suite à la suppression d'une division. Lorsque vous associez une division à un enregistrement dont le champ Division a été effacé, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de cet enregistrement est mis à jour comme suit :

- Si la nouvelle division est associée à un groupe de valeurs de liste de sélection, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division.
- Si la nouvelle division n'est associée à aucun groupe de valeurs de liste de sélection, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement est effacé.

Vous pouvez restaurer une division supprimée. Lorsque vous restaurez une division, les associations qui existaient précédemment entre la division restaurée et des enregistrements utilisateur ne sont pas restaurées. Les associations qui existaient précédemment entre la division restaurée et des enregistrements d'autres types, tels que des enregistrements de compte, d'interlocuteur, etc., sont restaurées.

Pour obtenir les instructions pas à pas de fusion d'enregistrements, voir Fusion d'enregistrements.

## A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements

Le tableau ci-dessous récapitule le comportement des champs Division et Groupe de valeurs de liste de sélection lorsque les utilisateurs créent et modifient des enregistrements. Dans tous les cas, ce tableau suppose que :

- Chaque division est associée à un groupe de valeurs de liste de sélection.
- Chaque utilisateur est associé à au moins une division.
- Les champs Division et Groupe de valeurs de liste de sélection sont tous les deux présents dans la mise en page de détails.

Le champ Division peut être mis à jour	Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection peut être mis à jour	Lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement, le comportement suivant s'applique :	Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement, le comportement suivant s'applique :
Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Division est renseigné avec la division principale de l'utilisateur qui crée l'enregistrement. L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Division avant d'enregistrer l'enregistrement.</li> <li>■ Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la division. L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection avant d'enregistrer l'enregistrement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Division ou du champ Groupe de valeurs de liste de sélection.</li> <li>■ Si l'utilisateur efface le champ Division, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est automatiquement effacé.</li> <li>■ Si l'utilisateur sélectionne une autre division, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division.</li> <li>■ Si l'utilisateur sélectionne un autre groupe de valeurs de liste de sélection ou efface le champ Groupe de valeurs de liste de sélection, le champ Division n'est pas automatiquement modifié.</li> </ul>
Non	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Division est renseigné avec la division principale de l'utilisateur qui crée l'enregistrement. L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Division.</li> <li>■ Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Division.</li> <li>■ L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection.</li> <li>■ Si l'utilisateur sélectionne un autre groupe de valeurs de liste de sélection ou efface le champ Groupe de valeurs de liste de</li> </ul>

Le champ Division peut être mis à jour	Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection peut être mis à jour	Lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement, le comportement suivant s'applique :	Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement, le comportement suivant s'applique :
		<p>est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la division. L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection avant d'enregistrer l'enregistrement.</p>	<p>sélection, le champ Division n'est pas automatiquement modifié.</p>
Oui	Non	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Division est renseigné avec la division principale de l'utilisateur qui crée l'enregistrement. L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Division avant d'enregistrer l'enregistrement.</li> <li>■ Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la division. L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'utilisateur peut modifier la valeur du champ Division.</li> <li>■ L'utilisateur ne peut pas modifier directement la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection.</li> <li>■ Si l'utilisateur efface le champ Division, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est automatiquement effacé.</li> <li>■ Si l'utilisateur sélectionne une autre division, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division.</li> </ul>
Non	Non	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Division est renseigné avec la division principale de l'utilisateur qui crée l'enregistrement. L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Division de l'enregistrement.</li> <li>■ Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le groupe de valeurs de liste de sélection de la division. L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Groupe de valeurs de liste</li> </ul>	<p>L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ Division ni du champ Groupe de valeurs de liste de sélection.</p>

Le champ Division peut être mis à jour	Le champ Groupe de valeurs de liste de sélection peut être mis à jour	Lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement, le comportement suivant s'applique :	Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement, le comportement suivant s'applique :
		de sélection de l'enregistrement.	

### Rubriques connexes

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

- [Configuration des divisions](#) (page 75)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions](#) (page 76)
- [Procédure de configuration des divisions](#) (page 77)
- [Création de divisions](#) (page 78)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78)
- [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323)
- [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 256)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178)

## 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 85)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise](#) (page 86)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 87)
- [Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit](#) (page 89)
- [Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société](#) (page 90)
- [Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société](#) (page 91)

## 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.

**REMARQUE :** Les enregistrements de connexion utilisateur datant de plus de 90 jours sont purgés d'Oracle CRM On Demand. Les données historiques d'adoption utilisateur sont stockées dans l'entrepôt de données pour que l'analyse de tendance historique des métriques d'adoption utilisateur soit prise en charge dans les analyses Oracle CRM On Demand, mais elles ne sont pas conservées lorsqu'un traitement ETL (extraction, transformation et chargement) complet a lieu au cours du passage de Oracle CRM On Demand à une nouvelle version, ou lorsque les données de la société migrent d'un environnement Oracle CRM On Demand vers un autre environnement Oracle CRM On Demand. Pour des informations sur le domaine Analyse du suivi des utilisations, voir [Domaine Analyse du suivi des utilisations](#).

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gestion de la société - Audit de connexion et de la société.

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

- 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 de la société, cliquez sur le lien Audit de connexion.

La page Audit de connexion affiche toute l'activité d'audit de connexion pour Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Le champ Type d'un enregistrement de connexion indique quel canal a été utilisé pour la tentative de connexion. Par exemple, si vous tentez d'établir une connexion par l'intermédiaire d'une fenêtre de navigateur, le champ Type contient la valeur Interactif. Si vous tentez d'établir une connexion par l'intermédiaire de services Web, le champ Type contient la valeur Services Web.

- 4 Dans la barre de titre Audit de connexion, sélectionnez l'une des listes suivantes dans le menu :
  - **Audit de toutes les connexions.** Paramètre par défaut pour afficher l'activité de connexion. Il affiche toutes les données d'audit de connexion, triées par heure de connexion.
  - **Tous les utilisateurs actuellement connectés.** Tous les utilisateurs qui sont actuellement connectés à Oracle CRM On Demand. La liste est triée par heure de connexion.

**REMARQUE :** Ce menu affiche également toutes les listes personnalisées que vous avez créées.

### *Pour gérer les listes d'activité de connexion*

- Dans la barre de titre Audit de connexion, cliquez sur le bouton Menu pour effectuer les opérations suivantes :
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste d'activité de connexion à sauvegarder sur votre ordinateur. Reportez-vous à la rubrique Exportation d'enregistrements dans des listes.

- **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements de la liste d'activité de connexion (voir Nombre d'enregistrements dans les listes).
- **Affiner la liste.** Amélioration d'une liste d'activité de connexion filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.
- **Gérer les listes.** Gestion des listes d'activité de connexion. Reportez-vous à la rubrique Page Gérer les listes.
- **Créer une liste.** Création d'une liste d'activité de connexion filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.
- **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste d'activité de connexion. Une page offrant différentes options de sauvegarde s'affiche directement.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 324)

## 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

**REMARQUE :** Les enregistrements d'utilisation de ressources de plus de 90 jours sont purgés en permanence dans Oracle CRM On Demand. Toutefois, les enregistrements ne sont pas purgés quand un utilisateur est créé, ou quand les champs suivants sont modifiés : E-mail, Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique, Statut, ID de connexion utilisateur.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gestion de la société - Audit de connexion et 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 de la société, cliquez sur le lien Audit.
- 4 Consultez l'historique de l'utilisation des ressources de votre société.

La procédure suivante explique comment gérer des listes d'enregistrements d'utilisation des ressources.

### *Pour gérer des listes d'enregistrements d'utilisation des ressources*

- Dans la barre de titre de la page Piste d'audit, cliquez sur Menu, puis sélectionnez l'option correspondant à la tâche que vous souhaitez effectuer, comme suit :
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste vers un fichier (voir Exportation d'enregistrements dans des listes).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir Nombre d'enregistrements dans les listes).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir Création et amélioration de listes). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste. Si vous sélectionnez cette option, une page s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner des options pour sauvegarder la liste.
  - **Afficher le filtre de la liste.** Affichage du filtre actuellement défini pour la liste.
  - **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.
  - **Gérer les listes.** Affichage des détails de la liste, modification de l'ordre dans lequel la liste apparaît dans la liste de sélection des listes dans la page de liste (voir Page Gérer les listes).

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

Vous pouvez consulter la piste d'audit des modifications que les utilisateurs ont apportées aux champs audités pour tous les types d'enregistrement auditables. Si les options permettant d'effectuer le suivi de la création, de la suppression et de la restauration des enregistrements sont sélectionnées dans la configuration de la piste d'audit pour le type d'enregistrement, la piste d'audit principale affiche également les enregistrements de piste d'audit de ces opérations.

**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.
- **Type d'enregistrement.** Type d'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **Nom de l'enregistrement.** Nom de l'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **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.** ID de connexion de l'utilisateur.
- **Opération.** Type de configuration effectuée, par exemple création, suppression ou modification.
- **Champ modifié.** Champ modifié de l'objet.
- **Ancienne valeur.** Valeur précédente du champ.
- **Nouvelle valeur.** Nouvelle valeur du champ. Par exemple, si vous faites passer la priorité de la demande d'assistance de Faible à Elevé, le champ Ancienne valeur indique Faible et le champ Nouvelle valeur indique Elevé. Si vous supprimez un enregistrement, le champ Ancienne valeur reste vide et le champ Nouvelle valeur indique Enregistrement supprimé.
- **Date.** Date du dernier audit de l'objet.

Pour plus d'informations sur la piste d'audit, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 230).

La procédure suivante explique comment gérer des listes d'enregistrements de piste d'audit.

### *Pour gérer des listes d'enregistrements de piste d'audit*

- Dans la barre de titre de la page Piste d'audit principale, cliquez sur Menu, puis sélectionnez l'option correspondant à la tâche que vous souhaitez effectuer, comme suit :
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste vers un fichier (voir Exportation d'enregistrements dans des listes).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir Nombre d'enregistrements dans les listes).



- **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir Création et amélioration de listes). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
- **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste. Si vous sélectionnez cette option, une page s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner des options pour sauvegarder la liste.
- **Afficher le filtre de la liste.** Affichage du filtre actuellement défini pour la liste.
- **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.
- **Gérer les listes.** Affichage des détails de la liste, modification de l'ordre dans lequel la liste apparaît dans la liste de sélection des listes dans la page de liste (voir Page Gérer les listes).

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

Vous pouvez consulter la piste d'audit des modifications que les administrateurs apportent aux rôles, aux livres, aux profils d'accès, aux noms de balise d'intégration REST, à la personnalisation de propriétaire précédent et à la configuration de la piste d'audit pour les types 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 configuration administrative 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 ligne de table.
- **Type d'enregistrement.** Type d'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **Nom de l'enregistrement.** Nom de l'enregistrement faisant l'objet de l'audit.
- **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.** ID de connexion de l'utilisateur.
- **Opération.** Type de configuration effectuée, par exemple création, suppression ou modification.
- **Champ modifié.** Champ modifié de l'objet.
- **Ancienne valeur.** Valeur précédente du champ.
- **Nouvelle valeur.** Nouvelle valeur du champ. Par exemple, si vous faites passer la priorité de la demande d'assistance de Faible à Elevé, le champ Ancienne valeur indique Faible et le champ Nouvelle valeur indique Elevé. Si vous supprimez un enregistrement, le champ Ancienne valeur reste vide et le champ Nouvelle valeur indique Enregistrement supprimé.
- **Date.** Date du dernier audit de l'objet.

La procédure suivante explique comment gérer des listes de modifications de la configuration de l'administration.

#### *Pour gérer des listes de modifications de la configuration de l'administration*

- Dans la barre de titre de la page Audit de la configuration administrative, cliquez sur Menu, puis sélectionnez l'option correspondant à la tâche que vous souhaitez effectuer, comme suit :
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste vers un fichier (voir Exportation d'enregistrements dans des listes).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir Nombre d'enregistrements dans les listes).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir Création et amélioration de listes). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste. Si vous sélectionnez cette option, une page s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner des options pour sauvegarder la liste.
  - **Afficher le filtre de la liste.** Affichage du filtre actuellement défini pour la liste.
  - **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.
  - **Gérer les listes.** Affichage des détails de la liste, modification de l'ordre dans lequel la liste apparaît dans la liste de sélection des listes dans la page de liste (voir Page Gérer les listes).

## Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société

La page Moniteur des e-mails contient les informations suivantes :

- **Récapitulatif du moniteur des e-mails.** Affiche le nombre d'e-mails en attente provenant d'Oracle CRM On Demand.
- **Boîte d'envoi.** Affiche les détails spécifiques se rapportant aux e-mails en attente d'envoi à partir d'Oracle CRM On Demand.
- **Éléments envoyés.** Affiche les informations spécifiques se rapportant aux e-mails déjà envoyés à partir d'Oracle CRM On Demand. Les e-mails dont l'envoi date de plus de 30 jours sont purgés en permanence.

d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de recherche alphabétique pour rechercher un e-mail envoyé.

**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 e-mails en attente et envoyés à partir d'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 Société - Administration, cliquez sur le lien Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit de la société, cliquez sur le lien Moniteur des e-mails.

Les sections Boîte d'envoi et Eléments envoyés affichent les valeurs suivantes :

- **Type.** Cette colonne contient l'une des valeurs suivantes :
  - **Client.** E-mail envoyé par l'utilisateur à un client.
  - **Opérations.** E-mail envoyé par Oracle CRM On Demand au Support clientèle d'Oracle CRM On Demand.
  - **Service.** E-mail envoyé par Oracle CRM On Demand à un client.
- **Statut.** Cette colonne contient l'une des valeurs suivantes :
  - **Dans la file d'attente.** L'e-mail n'a pas encore été traité.
  - **En cours.** L'e-mail est en cours de traitement. Oracle CRM On Demand essaie d'envoyer chaque e-mail 3 fois. Si la troisième tentative échoue, le statut prend la valeur Erreur.
  - **Envoyé.** L'e-mail a été envoyé avec succès.
  - **Erreur.** L'e-mail n'a pas pu être correctement traité en raison d'une erreur.
- **De.** Nom de la personne ou de la société ayant envoyé l'e-mail.
- **Envoyé.** Date d'envoi et horodatage de l'e-mail.
- **A.** Adresses électroniques de tous les destinataires de l'e-mail.
- **Lancée par.** ID de connexion de l'utilisateur à l'origine de l'e-mail.
- **Objet.** Objet de l'e-mail.

Pour plus d'informations sur la piste d'audit, voir [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 230).

## Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société

La page File d'attente des demandes d'exportation maître affiche une liste des demandes d'exportation en attente et terminées qui sont actuellement conservées pour votre société. Vous pouvez consulter les demandes d'exportation qui ont été soumises depuis les pages de liste, ainsi que celles qui ont été soumises

au moyen de l'assistant d'exportation de données. Vous pouvez également récupérer les pièces jointes qui contiennent la sortie des demandes.

## A propos de la période de conservation des demandes d'exportation et des pièces jointes aux demandes d'exportation

Dans l'application standard, Oracle CRM On Demand conserve les détails des demandes d'exportation et leur sortie pendant une certaine période, comme suit :

- Les détails d'une demande d'exportation sont conservés pendant 60 jours puis sont purgés.
- La sortie d'une demande d'exportation est conservée pendant 168 heures (soit sept jours), puis elle est purgée.

Les périodes de conservation s'appliquent aux opérations d'exportation qui sont soumises via les pages de liste, ainsi qu'aux opérations d'exportation qui sont soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données.

Votre administrateur peut modifier les périodes de conservation des demandes d'exportation et de leurs pièces jointes, en modifiant les valeurs dans les champs suivants pour le profil de la société :

- Délai d'expiration en jours pour les demandes d'exportation
- Délai d'expiration en jours pour les pièces jointes aux demandes d'exportation

Pour plus d'informations sur la mise à jour de ces champs, voir [Configuration des paramètres de la société](#) (page 22).

La procédure ci-après explique comment consulter toutes les demandes d'exportation de votre société.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Accéder aux demandes d'exportation maître.

### *Pour consulter toutes les demandes d'exportation 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 Société - Administration.
- 3 Dans la section Audit de la société, cliquez sur le lien Demandes d'exportation maître.

Lorsque vous ouvrez la page File d'attente des demandes d'exportation maître pour la première fois, la liste des demandes est triée par date de soumission, la dernière demande soumise apparaissant en haut de la liste. Vous pouvez limiter le nombre de demandes affichées en sélectionnant une liste dans le champ de liste déroulante Demandes d'export. Vous pouvez également utiliser les champs de filtre rapide pour affiner davantage les listes.

Le tableau suivant décrit les champs de la page File d'attente des demandes d'exportation maître.

**REMARQUE :** Pour les demandes d'exportation qui sont soumises au moyen des pages de liste, les noms des listes exportées n'apparaissent pas dans la page File d'attente des demandes d'exportation maître. Si vous souhaitez voir les noms de liste, vous pouvez affiner la liste des demandes et ajouter le champ Liste. Toutefois, le fait d'ajouter le champ Liste à la page peut avoir un impact sur les performances de la page File d'attente des demandes d'exportation maître.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
Type	Désigne le type de la demande, Personnel ou Société.
Type d'export	Le type de l'export. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Complet.</b> Export complet des données de votre société.</li> <li>■ <b>Partiel.</b> Export partiel des données de votre société.</li> <li>■ <b>Liste.</b> Demande d'exportation effectuée à partir d'une page Liste.</li> </ul>
Type d'enregistrement	Indique les types d'enregistrement. Pour les demandes partielles qui incluent des enregistrements enfant, l'enregistrement enfant est indiqué au format <i>Parent: Enfant</i> , par exemple, Compte: Interlocuteur.
Statut	Le statut, par exemple, En cours ou Terminé.
Nom du client	Nom de l'application cliente.
Demandé pour	L'utilisateur pour qui la demande a été envoyée.
Demandé par	L'utilisateur qui a envoyé la demande. Un administrateur peut créer une demande d'extraction personnelle pour un utilisateur via les services Web.
Soumis	Date et heure de soumission de la demande d'exportation.
Terminé	La date et l'heure auxquelles la demande d'exportation s'est terminée.
Nombre d'enregistrements exportés	Nombre d'enregistrements exportés.

La procédure ci-après explique comment consulter les détails d'une demande d'exportation.

#### **Pour consulter les détails d'une demande d'exportation**

- Dans la ligne de la demande, cliquez sur le lien Type d'export ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Demande d'export de liste - Détail ou Détails de la demande d'export.

La page indique les propriétés d'exportation, y compris le nombre d'enregistrements exportés (Nombre d'enregistrements exportés). Pour les demandes d'exportation qui ont été soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données, cette page affiche également le nombre de types d'enregistrement exportés avec succès sans le moindre problème (Nombre d'objets terminés). Dans la section Types d'enregistrement de l'export, vous pouvez voir les détails du nombre d'enregistrements qui ont été exportés pour chaque type d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur le téléchargement et la suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation, c'est-à-dire des fichiers ZIP contenant la sortie des demandes d'exportation, voir [Téléchargement et suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation](#).

**REMARQUE :** Pour télécharger les pièces jointes aux demandes d'exportation pour les opérations d'exportation effectuées par tous les utilisateurs, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège [Accéder à toutes les pièces jointes aux demandes d'exportation](#). Si votre rôle d'utilisateur n'inclut pas ce privilège, vous pouvez télécharger uniquement les pièces jointes relatives aux opérations d'exportation que vous-même ou vos subordonnés avez exécutées.

## Gestion des listes de demandes d'exportation

Plusieurs listes filtrées sont disponibles dans la liste de sélection déroulante des listes de la page File d'attente des demandes d'exportation maître. Vous pouvez affiner les listes existantes, par exemple, en ajoutant des champs à une liste et en en supprimant. Vous avez aussi la possibilité de créer des listes. La procédure suivante explique comment gérer des listes de demandes d'exportation.

### *Pour gérer des listes de demandes d'exportation*

- Dans la barre de titre de la page File d'attente des demandes d'exportation maître, cliquez sur Menu, puis sélectionnez l'option correspondant à la tâche que vous souhaitez effectuer, comme suit :
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste vers un fichier (voir [Exportation d'enregistrements dans des listes](#)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes](#)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir [Création et amélioration de listes](#)). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Sauvegarder la liste.** Sauvegarde de la liste. Si vous sélectionnez cette option, une page s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner des options pour sauvegarder la liste.
  - **Afficher le filtre de la liste.** Affichage du filtre actuellement défini pour la liste.
  - **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Reportez-vous à la rubrique [Création et amélioration de listes](#).
  - **Gérer les listes.** Affichage des détails de la liste, modification de l'ordre dans lequel la liste apparaît dans la liste de sélection des listes dans la page de liste (voir [Page Gérer les listes](#)).

## 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](#) (voir "[Publication des alertes définies pour la société](#)" page 95)
- Utilisation des listes
- [Champs d'alerte](#) (page 96)

## Publication des alertes définies pour la société

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. Vous pouvez également configurer une alerte pour afficher des informations à chaque fois qu'un utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.

**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. Plutôt que d'envoyer les alertes à tous les utilisateurs de la société, vous pouvez les affecter à des rôles spécifiques. En général, les utilisateurs ne peuvent consulter que les alertes qui sont affichées pour tous les utilisateurs et celles qui sont configurées pour être affichées pour le rôle dont ils disposent. Cependant, si leur rôle dispose du privilège Gérer une société, ils peuvent consulter toutes les alertes, y compris celles qui sont réservées à certains rôles.

**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 cette procédure, votre rôle doit vous donner le droit de gérer la société.

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

- 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 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 l'onglet Pièces jointes dans la page Alertes - Informations.
- 9 Cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe et entrez les informations.
- 10 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.
- 11 Pour ajouter une URL à une alerte, cliquez sur son titre dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 12 Cliquez sur l'onglet Pièces jointes dans la page Alertes - Informations.
- 13 Cliquez sur le bouton Ajouter une URL et entrez les informations.
- 14 Dans la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.
- 15 Pour affecter une alerte à un rôle spécifique, cliquez sur le titre de l'alerte dans la page Liste des alertes pour ouvrir les détails de l'alerte.  
**REMARQUE** : Si aucun rôle n'est sélectionné, l'alerte est envoyée à tous les utilisateurs et tous les rôles de la société.
- 16 Cliquez sur l'onglet Rôles associés dans la page Alertes - Informations.
- 17 Cliquez sur le bouton Ajouter.
- 18 Dans la boîte de dialogue Recherche un rôle, recherchez le rôle approprié, puis cliquez sur Sélectionner.
- 19 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Enregistrer.

La boîte de dialogue Rechercher un rôle se ferme et le ou les rôles sélectionnés pour l'alerte sont maintenant affichés dans la page Alertes - Informations.

## 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.



Champ	Description
Date de publication	Date à laquelle vous voulez que l'alerte commence à être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Date d'expiration	Date à laquelle vous voulez que l'alerte cesse d'être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Hyperlien affiché	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](#) (voir "[Publication des alertes définies pour la société](#)" page 95)

## 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 100)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 101)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 102)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 102)

## 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.

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 856).

## Affectations mises à jour en continu sur une période de 24 heures

Les affectations suivantes sont mesurées et mises à jour en continu sur une période de 24 heures :

- **Services de rapport - Affectation de bande passante.** Indique le volume des données qu'une société peut traiter chaque jour à l'aide des services de rapport.
- **Services de rapport - Affectation de demandes de traitement simultanée.** Indique le nombre maximum de demandes qu'une société peut soumettre à l'aide des services de rapport, à tout moment.
- **Services de rapport - Affectation d'opérations.** Indique le nombre d'opérations quotidiennes qui sont autorisées pour une entreprise qui utilise les services de rapport. Lorsqu'une visite est effectuée pour soumettre un service de rapport, elle est considérée comme une opération.
- **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 simultanée de services Web.** Détermine le nombre maximum de demandes de services Web qu'une société peut traiter simultanément.

**REMARQUE :** Les demandes émanant de Oracle CRM On Demand Desktop ne sont pas prises en compte dans l'affectation d'opérations de services Web ou l'affectation de demandes de traitement simultanée de services Web.

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

Pour plus d'informations sur les affectations de service de rapport, voir Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide , et pour plus d'informations sur les affectations de services Web, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

## Affectations mises à jour une fois sur une période de 24 heures

Oracle CRM On Demand met à jour les affectations suivantes une fois sur une période 24 heures :

- **Affectation de fichier.** Détermine l'affectation de fichier de votre société, à savoir le volume de stockage disponible pour les fichiers joints aux enregistrements.

**REMARQUE :** Les documents joints aux enregistrements de signature et aux images ajoutés aux pages de détails d'enregistrement ne sont pas comptabilisés dans le calcul de la quantité d'espace utilisée par la société.

- **Affectation d'enregistrement.** Détermine l'affectation des enregistrements de votre société, à savoir le nombre d'enregistrements de tous les types.

Pour plus d'informations sur le type d'enregistrement comptabilisé dans le calcul du nombre d'enregistrements stockés par la société, voir 2266885.1 (ID article) dans My Oracle Support.

**REMARQUE :** Les enregistrements de signature et les enregistrements de demande d'exportation ne sont pas comptabilisés dans le calcul du nombre d'enregistrements stockés pour la société.

Oracle CRM On Demand met à jour l'utilisation actuelle de l'enregistrement et les affectations de fichier toutes les 24 heures. En outre, quand un enregistrement est supprimé ou restauré par lots, ou qu'un nouvel enregistrement est créé par une opération d'importation, Oracle CRM On Demand met à jour l'utilisation

actuelle pour les types d'enregistrement parent à la fin de l'opération. L'utilisation actuelle est affichée dans le champ Utilisation actuelle de la page de détail Affectation de service.

## Affectations mises à jour en temps réel

Oracle CRM On Demand met à jour les affectations suivantes en temps réel :

- **Licences CRM Desktop.** Indique le nombre d'utilisateurs de CRM Desktop auxquels votre société a attribué une licence.

## 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'importation 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

Si le champ Délai d'expiration en jours pour les pièces jointes aux demandes d'exportation est défini avec une valeur inférieure ou égale à 7 dans le profil de la société, les pièces jointes aux demandes d'exportation ne sont pas incluses dans le calcul de l'espace de stockage utilisé par votre société. En revanche, si ce champ a une valeur supérieure à 7, les pièces jointes aux demandes d'exportation sont incluses dans le calcul de l'espace de stockage utilisé par votre société, et une fois que la limite d'affectation de fichier sera atteinte, les demandes d'exportation échoueront.

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.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand envoie une alerte par e-mail uniquement si le déclencheur provient d'un chargement en masse, d'une demande d'assistance Web ou d'Oracle Data Loader On Demand. La saisie manuelle d'enregistrements dans Oracle CRM On Demand ne déclenche pas d'alerte par e-mail.

- 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 101).

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 102).

### ***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 heure de début de période, et la période, le type d'affectation, le nom de l'affectation, les unités d'affectation, l'affectation utilisée et la 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. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Exportations 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. 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 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 clic

**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 clic le plus récent. Si vous souhaitez consulter les informations de tous les clics 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 clic, 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 clic
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 clic.
Date	Date et heure du clic.

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 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 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 cliché, 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 cliché.
Date	Date et heure du cliché.

**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 105)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées](#) (page 108)
- [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) (page 109)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation](#) (page 110)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses](#) (page 111)

## Rubriques connexes

- [Adresses](#)
- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 20)



## 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 au 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 au 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 680)
- [Champs de compte : Préparation de l'importation](#) (page 666)
- [Champs d'interlocuteur : Préparation de l'importation](#) (page 710)
- [Concessionnaire - Champs : Préparation de l'importation](#)
- [Champs de partenaire : Préparation de l'importation](#) (page 797)

- 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 849).

**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 849).

**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 849).

**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 849).

**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 849).

**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](#).

## Éléments 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 109).

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 20).

## 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 373). 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 337).

## 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 pour la relation de type "n à n" 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 adresses partagées	Non	Oui	Aucune	Non
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



Tâche	Paramètre Activer les adresses partagées	Privilège Gérer les adresses	Droits minimum requis pour les adresses partagées	Privilège Valider les adresses partagées
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 de l'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 Personnalisation d'application 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 115).

- **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 à partir de la section Configuration d'application :
  - [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets](#) (page 250)
  - [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)
  - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux](#) (page 268)
  - [Création d'applets Web globaux](#) (page 260)
  - [Chargement des extensions côté client](#) (page 263)
  - [Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées](#) (page 266)
  - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux](#) (page 268)
  - [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société](#) (page 270)
  - [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 271)
  - [Changement de nom des types d'enregistrement](#) (voir "[Changement de nom des types d'enregistrements](#)" page 274) et [Ajout de types d'enregistrement](#) (page 279)
  - [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#) (page 281)
  - [Personnalisation des balises d'intégration REST](#) (page 282)
  - [Création de nouveaux thèmes](#) (page 283)
  - [Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées](#) (page 276)
  - [Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées](#) (page 278)
  - [Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés](#) (page 291)

**REMARQUE :** Pour les fonctions [Présentation de ma page d'accueil](#) et [Rapport personnalisé de ma page d'accueil](#), votre rôle doit disposer du privilège [Personnaliser l'application - Gérer 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.

**REMARQUE** : Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

## 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.

Pour le type d'enregistrement Historique des activités de visite, Oracle CRM On Demand prend en charge uniquement la personnalisation de la gestion des champs dans l'interface utilisateur. Vous pouvez utiliser les services Web administratifs pour consulter les détails de personnalisation de champ et d'enregistrement relatifs à l'historique des activités de visite. Le tableau ci-dessous décrit la personnalisation de la gestion des champs.

**REMARQUE** : Dans les rubriques référencées dans le tableau ci-dessous, les mots *type d'enregistrement* en italiques indiquent un espace réservé pour le nom d'un type d'enregistrement. 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 (page 118)</a></p> <p><a href="#">A propos des champs personnalisés (page 126)</a></p> <p><a href="#">Création et modification de champs (page 139)</a></p> <p><a href="#">Administration du paramètre Copie activée (page 151)</a></p> <p><a href="#">Gestion des libellés de champ (page 170)</a></p>	Aucune

Section	Tâches	Autre privilège requis
	<p><a href="#">Utilisation de champs personnalisés indexés</a> (page 171)</p> <p><a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (page 175)</p> <p><a href="#">Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection</a> (page 178)</p> <p><a href="#">Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres</a> (page 175)</p>	
	Définition avancée des champs par défaut et de la validation de champs	Gestion avancée des champs
Gestion des mises en page	<p>Création et gestion des mises en page statiques Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p><a href="#">Personnalisation des mises en page statiques</a> (voir "<a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques</a>" page 184)</p> <p><a href="#">Personnalisation de la présentation des éléments connexes</a> (page 179)</p> <p><a href="#">Changement des noms des titres de section de champ</a> (page 194)</p> <p>Pour plus d'informations sur la création et la personnalisation des mises en page pouvant être utilisées pour créer de nouveaux enregistrements, voir :</p> <p><a href="#">Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements</a> (page 192)</p> <p>Création et gestion des applets Web pouvant être utilisées sur des présentations de page de détails ; voir :</p> <p><a href="#">Création d'applets Web pour des types d'enregistrement</a> (page 197)</p> <p>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 237).</p>	Aucun
Listes de sélection en cascade	Définition et gestion de listes de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur ces tâches,	Aucune

Section	Tâches	Autre privilège requis
	consultez : <a href="#">Définition de listes de sélection en cascade</a> (page 213)	
Gestion des présentations de recherche et de liste	Spécification des champs de recherche ciblée et gestion des présentations pour les résultats de la recherche. Gestion du fonctionnement des fenêtres de consultation et Activation des associations intelligentes. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez : <a href="#">Gestion des présentations de recherche</a> (page 216)	Aucune
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 223)	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 228) <a href="#">Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil</a> (page 224)	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 230)	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 237)	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 139)
- [Gestion des libellés de champ](#) (page 170)
- [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 175)

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 de 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 connexe pour les 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 concaténés, 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 détails d'enregistrement 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 151).

### 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.

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 des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184).

### Champs requis selon conditions

Vous pouvez configurer un champ afin qu'il soit requis selon certaines conditions. Autrement dit, le champ n'est pas requis par défaut, mais il le devient quand une condition définie est remplie. Pour plus d'informations, voir [A propos des champs requis selon conditions](#) (page 136).

### 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.

**REMARQUE :** Certains champs système sont toujours en lecture seule et ne peuvent être mis à jour que par Oracle CRM On Demand. Les champs en lecture seule sont, par exemple, les champs Créé et Créé : Date, qui sont disponibles dans de nombreux types d'enregistrement.

## 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 924).

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.

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. Dans ce cas, vous configurez une règle de validation sur le champ Statut afin que, quand un utilisateur tente d'enregistrer un enregistrement d'opportunité dont le champ Statut a pour valeur Perdu, Oracle CRM On Demand détermine si le CA prévisionnel est égal ou supérieur à 100 000 \$ et si le champ Raison gain/perte est vide. Vous pouvez également définir le message qui doit s'afficher en cas d'échec de validation. Dans ce cas, le message avertit l'utilisateur de sélectionner une valeur dans le champ Raison gain/perte avant d'enregistrer l'enregistrement.

**REMARQUE :** Pour le processus dans lequel vous voulez que le champ Raison gain/perte soit requis dans certains cas uniquement, vous pouvez aussi le configurer comme un champ requis selon conditions. Pour plus d'informations, voir [A propos des champs requis selon conditions](#) (page 136).

- **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.

L'expression de validation d'un champ est évaluée à chaque fois que le champ est mis à jour dans un nouvel enregistrement ou dans un enregistrement existant. En revanche, elle n'est pas évaluée dans les cas suivants :

- Ce champ reste vide lors de la création ou de la modification de l'enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Le champ a une valeur préexistante, valide ou non, et cette valeur n'est pas modifiée lors de la mise à jour de l'enregistrement.

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 928).



### 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 associés
- 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 concaténés
- 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 valeur 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 post-renseignées.** 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.

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

Si vous spécifiez une valeur par défaut pour un champ qui comporte déjà une valeur par défaut définie par le système, votre valeur prévaut pour votre société. hormis pour le champ Chiffre d'affaires des enregistrements d'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 associés
- 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 concaténés
- Cases à cocher (valeurs par défaut post-renseignées)
- Champs de pièce jointe suivants :
  - Pièce jointe
  - Pièce jointe : Nom de fichier
  - Pièce jointe : Taille (en octets)

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

Type de champ	Valeurs par défaut valides
---------------	----------------------------

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-remplie pour un champ de case à cocher.</p>
Devise	Une valeur numérique valide comprenant jusqu'à 15 chiffres.
Date	Aujourd'hui + <i>nombre</i> , où <i>nombre</i> représente un nombre spécifique de jours. La date par défaut est calculée de la manière suivante : date du jour plus le nombre indiqué. Par exemple, si nous sommes aujourd'hui le 1er janvier 2008 et que vous entrez Aujourd'hui + 7, la valeur par défaut sera le 8 janvier 2008.
Date/Heure	Comme pour le type de champ Date, l'heure à laquelle le nouvel enregistrement a été ouvert s'affiche également.
Entier	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Liste à choix multiples	Vous ne pouvez pas définir de valeur par défaut pour une liste à choix multiples.
Remarque	Une valeur textuelle de maximum 16350 caractères.
Nombre	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Pourcentage	Valeur numérique valide entre -2147483648 et 2147483647.
Téléphone	Un numéro de téléphone valide.
Liste de sélection	La valeur de liste sélectionnée correspondra à la valeur par défaut pour le champ.
Texte (long)	Une valeur textuelle de 255 caractères au maximum.
Texte (court)	Valeur de texte composée de 40 caractères maximum pour les champs personnalisés et la plupart des champs préconfigurés. Toutefois, pour certains champs préconfigurés, il est possible d'entrer plus de 40 caractères. Par exemple, le type d'enregistrement Compte peut avoir un nom comportant plus de 40 caractères ; en conséquence, la longueur de la valeur pour le champ par défaut n'est pas limitée à 40 caractères.
Texte (court - masquable)	Valeur de texte comprenant au maximum 40 caractères dans laquelle certaines des données sont masquées et ne sont pas visibles par certains utilisateurs. Par exemple, si un champ masquable contient la valeur 4558785236, les utilisateurs voient XXXX5236. Pour pouvoir voir les données du champ masquable, un

Type de champ	Valeurs par défaut valides
	utilisateur doit disposer du privilège Voir les données masquées. Pour plus d'informations, voir A propos des champs masquables.
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 d'Expression Builder ne doit pas dépasser 75 caractères. Pour plus d'informations sur le créateur d'expression, voir [Expression Builder](#) (page 924).

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 effectuer une saisie 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 924).

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 387).

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 139).

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 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).

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 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 de propriété d'enregistrement	Configuration des mises en page
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> <p><b>REMARQUE :</b> Il est possible d'indiquer que le champ Propriétaire ou le champ Livre est un champ obligatoire dans la mise en page d'un type d'enregistrement, même si le type d'enregistrement est configuré en mode mixte. Si le champ Propriétaire est obligatoire, il est vide par défaut lorsqu'un utilisateur ouvre une nouvelle page d'enregistrement. Toutefois, l'utilisateur doit sélectionner un propriétaire pour l'enregistrement avant d'enregistrer l'enregistrement. Le champ Livre affiche ensuite le nom du livre utilisateur pour le propriétaire. Si le champ Livre est obligatoire dans la mise en page, l'utilisateur doit sélectionner un livre personnalisé principal avant d'enregistrer l'enregistrement. Toutefois, si vous voulez que le type d'enregistrement soit intégralement en mode mixte, ne définissez pas le champ Propriétaire ou le champ Livre en tant que champ obligatoire dans les mises en page du type d'enregistrement.</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. Les liens Web et les champs concaténés ne peuvent pas être utilisés dans les règles d'affectation, les rapports et les recherches ciblées. Les champs masquables ne peuvent pas être utilisés dans les règles d'affectation, les rapports et les expressions dans Expression Builder. Pour plus d'informations, sur l'utilisation de champs personnalisés dans les rapports, voir A propos des limites dans les rapports.

- 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, des champs concaténés, des services Web et d'autres technologies d'intégration.

Le tableau suivant indique le nombre de nouveaux champs que vous pouvez ajouter à Oracle CRM On Demand. Outre ces champs, vous pouvez également utiliser des champs optimisés pour certains types d'enregistrement. Ces champs optimisés sont répertoriés dans un tableau distinct ci-dessous. 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).

Vous pouvez créer des champs Note pour les types d'enregistrement Interlocuteur, Demande d'assistance, Opportunité et Objet personnalisé 01-40. Vous pouvez créer un maximum de 3 champs Note personnalisés pour chacun de ces types d'enregistrement. Vous pouvez créer des champs masquables pour les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Portefeuille, Compte financier et Foyer. Vous pouvez créer un maximum de 5 champs masquables pour chacun de ces types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [A propos des champs masquables](#).

**REMARQUE :** Les types d'enregistrement Objets personnalisés prennent en charge les champs d'informations connexes personnalisés. Les champs d'informations connexes personnalisés que vous créez sont compris dans le nombre total de champs de type approprié pour le type d'enregistrement. Par exemple, si vous créez un champ d'informations connexes personnalisé de type Entier dans le type d'enregistrement Objet personnalisé 01, ce champ fera partie des 35 champs de type Entier que vous êtes autorisé à créer pour le type d'enregistrement Objet personnalisé 01. Pour plus d'informations sur les champs d'informations connexes personnalisés et la manière de les créer, voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 146) et [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149).

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Compte	35	80	25	35	35	10
Interlocuteur du compte	35	25	25	35	35	0
Equipe chargée du compte	0	0	0	0	0	0
Equipe chargée du plan commercial	0	0	0	0	0	0
Interlocuteur	35	25	25	35	35	10

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Equipe de l'interlocuteur	0	0	0	0	0	0
Lead	35	25	25	35	35	10
Equipe du lead	0	0	0	0	0	0
Opportunité	35	25	25	35	35	10
Equipe d'opportunité	0	0	0	0	0	0
Activité	35	25	25	35	35	10
Campagne	35	25	25	35	35	0
Solution	35	25	25	35	35	0
Événement	35	25	25	35	35	0
Foyer	35	25	25	35	35	0
Budgets	35	25	25	35	35	0
Portefeuille	35	25	25	35	35	0
Véhicule	35	25	25	35	35	0
Demande d'assistance	35	25	25	35	35	10
Equipe chargée de la demande d'assistance	0	0	0	0	0	0
Programme	35	35	25	35	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	35	25	25	35	35	10
Produit	35	25	25	35	35	0
Équipement	35	25	25	35	35	0
Demande de budget	35	25	25	35	35	0



Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Demande BDM	35	25	25	35	35	0
Partenaire	70	50	60	50	70	10
Chiffre d'affaires	35	25	25	35	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
Relation de l'interlocuteur	35	25	25	35	35	0
Invité	35	25	25	35	35	0

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web plus champ concaténé
-----------------------	--------	-------------	-----------	--------------------	--------------	---------------	-------------------------------

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web plus champ concaténé
Compte	33	30	20	100	30	70	100
Interlocuteur du compte	63	0	20	100	30	60	100
Equipe chargée du compte	0	0	0	0	0	0	20
Equipe chargée du plan commercial	0	0	0	0	0	0	20
Interlocuteur	33	30	20	100	30	70	100
Equipe de l'interlocuteur	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Equipe du lead	0	0	0	0	0	0	20
Opportunité	33	30	20	100	30	70	100
Activité	33	30	20	100	30	45	100
Campagne	35	30	20	100	30	45	100
Solution	33	30	20	100	30	46	100
Événement	33	30	20	100	30	70	100
Foyer	35	30	20	100	30	70	100
Budgets	33	30	10	100	30	45	100
Demande BDM	35	30	20	100	30	60	100
Portefeuille	33	30	20	100	30	70	100
Véhicule	35	30	20	100	30	60	100
Demande d'assistance	33	30	20	100	30	45	100
Equipe chargée de la demande d'assistance	0	0	0	0	0	0	20
Demande tarification spéciale	35	30	20	100	30	60	100
Programme	35	30	20	100	30	60	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web plus champ concaténé
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	35	30	20	100	30	60	100
Produit	33	30	10	100	30	45	100
Équipement	33	30	20	100	30	70	100
Demande de budget	33	30	20	100	30	70	100
Partenaire	68	60	30	200	60	105	100
Chiffre d'affaires	33	30	20	100	30	45	100
Utilisateur	35	30	20	100	30	60	100
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	60	100

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web plus champ concaténé
Relation de l'interlocuteur	35	30	20	100	30	60	100
Invité	35	30	20	100	30	60	98

Outre les champs indiqués ci-dessus, le tableau ci-après montre les champs optimisés supplémentaires disponibles pour les types d'enregistrement suivants dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les champs optimisés, voir [Création et modification de champs](#) (page 139).

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Compte	5	25	25	0	25	0
Equipe chargée du compte	35	25	25	25	35	0
Activité	5	25	25	0	25	0
Evaluation	5	5	5	0	5	0
Equipe chargée du plan commercial	35	25	25	25	35	0
Campagne	5	5	5	0	5	0
Interlocuteur	5	25	25	0	25	0
Equipe de l'interlocuteur	35	25	25	25	35	0
Objets personnalisés 1-40	5	5	5	0	5	0
Division	35	25	25	35	35	0
Lead	5	5	5	0	5	0
Equipe du lead	35	25	25	25	35	0
Opportunité	5	25	25	0	25	0
Equipe d'opportunité	35	25	25	25	35	0
Produit	5	5	5	0	5	0
Indication de produit	35	25	25	35	35	0

Type d'enregistrement	Case à cocher	Devise	Date	Date/Heure	Entier	Liste à choix multiples
Chiffre d'affaires	5	5	5	0	5	0
Demande d'assistance	5	25	25	0	25	0
Equipe chargée de la demande d'assistance	35	25	25	25	35	0

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web/ champs concaténés
Compte	25	0	0	25	25	25	0
Equipe chargée du compte	35	25	25	50	25	50	0
Activité	25	0	0	25	25	25	0
Evaluation	5	0	0	5	5	5	0
Equipe chargée du plan commercial	35	25	25	50	25	50	0
Campagne	5	0	0	5	5	5	0
Interlocuteur	25	0	0	25	25	25	0
Equipe de l'interlocuteur	35	25	25	50	25	50	0
Objets personnalisés 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Equipe du lead	35	25	25	50	25	50	0
Opportunité	25	0	0	25	25	25	0
Equipe d'opportunité	35	25	25	50	25	50	0
Produit	5	0	0	5	5	5	0

Type d'enregistrement	Nombre	Pourcentage	Téléphone	Liste de sélection	Texte (long)	Texte (court)	Lien Web/ champs concaténés
Indication de produit	35	30	20	100	30	60	0
Chiffre d'affaires	5	0	0	5	5	5	0
Demande d'assistance	25	0	0	25	25	25	0
Equipe chargée de la demande d'assistance	35	25	25	50	25	50	0

## Gestion des champs personnalisés obsolètes

Vous ne pouvez pas supprimer des champs personnalisés non utilisés dans Oracle CRM On Demand. En revanche, vous pouvez :

- Transformer des champs personnalisés
- Masquer les champs personnalisés en les retirant des domaines de Oracle CRM On Demand où ils sont utilisés
- Marquer les champs personnalisés comme non utilisés

## Transformation des champs personnalisés

Vous pouvez transformer un champ personnalisé en le renommant dans la configuration des champs.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée doit être sélectionné pour votre rôle d'utilisateur.

### *Pour transformer des champs personnalisés*

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a Supprimez toutes les anciennes données contenant des champs obsolètes en utilisant une suppression par lots ou les services Web.
  - b Utilisez l'assistant d'importation pour définir le champ personnalisé sur une valeur NULL.
- 2 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 3 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 4 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 5 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 6 Localisez le champ personnalisé voulu et cliquez sur Modifier.
- 7 Renommez le champ personnalisé.  
Pour plus d'informations sur la modification des champs, voir [Création et modification de champs](#) (page 139).
- 8 Vérifiez et mettez à jour les domaines de Oracle CRM On Demand dans lesquels figurait le champ personnalisé, par exemple les mises en page, les présentations de recherche, les workflows, etc.

### Masquage des champs personnalisés

Si aucun besoin métier ne nécessite de transformer un champ personnalisé obsolète, vous pouvez masquer le champ pour les utilisateurs en le retirant des domaines de Oracle CRM On Demand tels que mises en page, présentations de recherche, workflows, etc.

### Marquage de champs personnalisés comme non utilisés

Vous pouvez modifier les noms des champs personnalisés, pour qu'ils contiennent, par exemple, le mot "Non utilisé". Par exemple, si le nom du champ personnalisé est Interlocuteur - Nombre, vous pouvez le renommer en Interlocuteur - Nombre - Non utilisé. Ceci indique que le champ personnalisé n'est plus utilisé.

#### *Pour marquer des champs personnalisés comme non utilisés*

- 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 Localisez le champ personnalisé voulu et cliquez sur Modifier.
- 6 Modifiez le champ personnalisé pour indiquer qu'il n'est plus utilisé.  
Pour plus d'informations sur la modification des champs, voir [Création et modification de champs](#) (page 139).

- 7 Vérifiez et mettez à jour les domaines de Oracle CRM On Demand dans lesquels figurait le champ personnalisé, par exemple les mises en page, les présentations de recherche, les workflows, etc.

## A propos des champs requis selon conditions

Vous pouvez configurer un champ afin qu'il ne soit pas requis par défaut mais le devienne quand une condition définie est remplie. Un champ configuré de cette façon est un *champ requis selon conditions*. Par exemple, vous pouvez décider que quand un utilisateur définit le statut d'une opportunité sur Perdu, il doit sélectionner une valeur dans le champ Raison gain/perte avant d'enregistrer l'enregistrement. Pour implémenter ce processus, vous pouvez saisir la condition suivante dans le champ Raison gain/perte dans la gestion des champs :

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Perdu")
```

Une fois le champ configuré ainsi, si un utilisateur sélectionne le statut Perdu pour une opportunité, il ne peut pas enregistrer l'opportunité si une valeur n'est pas sélectionnée dans le champ Raison gain/perte. Un astérisque rouge (\*) s'affiche à côté du champ, et si le libellé du texte est affiché pour le champ, il s'affiche en rouge.

Lors de la configuration d'un champ requis selon conditions, tenez compte des points suivants :

- Vous devez vous assurer que le champ requis selon conditions figure dans les mises en page pertinentes. Autrement, les utilisateurs ne pourront pas entrer de valeur pour le champ quand celui-ci deviendra requis. De même, il est recommandé de sélectionner la case à cocher Toujours sur la présentation pour les champs requis selon conditions dans l'assistant de mise en page, afin que les utilisateurs ne puissent pas retirer le champ de leurs mises en page. Si certains utilisateurs ont déjà personnalisé leurs mises en page, vous devrez peut-être rétablir la valeur par défaut pour les mises en page personnalisées après avoir configuré le champ requis selon conditions. Pour plus d'informations, voir [Réinitialisation de mises en page personnalisées](#) (voir "Réinitialisation de mises en pages personnalisées" page 375).
- Si vous voulez qu'un champ requis selon conditions soit toujours requis pour un rôle donné, vous devez le définir comme requis dans la mise en page utilisée pour ce rôle. Le champ est alors requis dans tous les cas où la mise en page est utilisée, même si la condition qui est définie pour le champ au niveau du champ n'est pas remplie. Dans le cas où d'autres mises en page sont utilisées, le champ est requis uniquement quand la condition est remplie.

Le tableau suivant explique les paramètres permettant de définir des champs comme requis ou requis selon conditions dans la gestion des champs dans l'assistant de mise en page.

Case à cocher Requis dans la gestion des champs	Champs requis selon conditions dans la gestion des champs	Case à cocher Requis dans l'assistant de mise en page	Case à cocher Requis selon conditions dans l'assistant de mise en page	Résultat
Sélectionné	Vide	Sélectionné et en lecture seule	Non sélectionné et en lecture seule	Le champ est toujours requis.
Non sélectionné	Contient une expression	Non sélectionné et modifiable	Sélectionné et en lecture seule <b>REMARQUE</b> : Si vous	Ce champ n'est requis que quand la condition qui est spécifiée pour le champ est remplie,



Case à cocher Requis dans la gestion des champs	Champs requis selon conditions dans la gestion des champs	Case à cocher Requis dans l'assistant de mise en page	Case à cocher Requis selon conditions dans l'assistant de mise en page	Résultat
			sélectionnez la case à cocher Requis dans l'assistant de mise en page, la case Requis selon conditions est automatiquement désélectionnée.	sauf si vous cochez la case Requis dans l'assistant de mise en page.
Non sélectionné	Vide	Non sélectionné et modifiable	Non sélectionné et en lecture seule	Si vous cochez la case Requis dans l'assistant de mise en page, le champ est alors requis dans tous les cas où la mise en page est utilisée. Autrement, le champ n'est pas requis.

## Fonctionnalité Expression Builder pour les champs requis selon conditions

Les limites suivantes s'appliquent à la fonctionnalité Expression Builder que vous pouvez utiliser dans les conditions que vous créez pour les champs requis selon conditions :

- **Fonctions.** Seules les fonctions Expression Builder suivantes sont prises en charge :
  - [FieldValue](#) (page 946)
  - [FindNoneOf](#) (page 947)
  - [FindOneOf](#) (page 947)
  - [IfNull](#) (page 949)
  - [IIf](#) (page 949)
  - [InStr](#) (page 951)
  - [Left](#) (page 960)
  - [Len](#) (page 961)
  - [LN](#) (page 962)
  - [LookupName](#) (page 964)
  - [LookupValue](#) (page 965)
  - [Mid](#) (page 967)
  - [Right](#) (page 971)

- **Types de données.** Vous ne pouvez pas utiliser des champs de type Date ou Date/heure dans des expressions pour des champs requis selon conditions. Vous pouvez utiliser tous les autres types de champ qui sont pris en charge dans Expression Builder.
- **Opérateurs.** Aucune limite ne s'applique.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Expression Builder, voir [Expression Builder](#) (page 924).

## Limites lors de la modification des champs requis selon conditions

Lors de la modification des champs requis selon conditions, les administrateurs et les utilisateurs doivent tenir compte des limites suivantes :

- L'expression sur un champ requis selon conditions peut inclure des champs d'enregistrements associés. Par exemple, la page Détails de l'interlocuteur peut comporter un champ requis uniquement lorsqu'un certain compte est associé à l'enregistrement de l'interlocuteur. L'expression peut contenir le champ ID ou le champ Nom pour le compte, comme dans les exemples suivants :

```
[{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"
```

```
[{Primary Account Name}]="Pièces d'ordinateur ACME"
```

Lorsque vous utilisez des appels de service Web ou d'API REST pour mettre à jour l'enregistrement et que la demande inclut l'association, pour garantir que l'expression dans le champ requis selon conditions est correctement évaluée, la demande doit contenir le champ approprié de l'enregistrement associé. Dans l'exemple d'un interlocuteur, le champ ID ou le champ nom, suivant ce qui est configuré pour le champ requis selon conditions, doit figurer dans la demande. La demande peut également contenir les deux champs ID et Nom.

- L'expression sur un champ requis selon conditions peut évaluer des champs en lecture seule qui sont automatiquement mis à jour lorsqu'une association entre deux enregistrements est mise à jour, comme le champ Emplacement du compte sur un enregistrement d'interlocuteur. Cependant, une telle configuration ne fonctionne pas correctement dans les cas suivants :
  - Si le champ requis selon conditions n'est actuellement pas requis (c'est-à-dire que l'évaluation de l'expression sur le champ donne le résultat faux), si l'enregistrement est modifié en ligne sur la page de détails de l'enregistrement, et si l'évaluation produit le résultat vrai après la mise à jour. Dans ce cas, le champ requis selon conditions continue à ne pas être requis.
  - Si le champ requis selon conditions est actuellement requis (c'est-à-dire que l'évaluation de l'expression sur le champ donne le résultat vrai), si l'enregistrement est modifié sur sa page Modifier, et si l'évaluation produit le résultat faux après la mise à jour. Dans ce cas, le champ requis selon conditions continue à être requis.
- Un champ requis selon conditions peut utiliser une expression évaluant des champs d'informations connexes personnalisés. Cependant, lorsque le champ source d'un champ d'informations connexes personnalisé est mis à jour, il y a un délai très court avant que la valeur du champ d'informations connexes personnalisé ne soit automatiquement mise à jour.

Ainsi, si l'expression sur un champ requis selon conditions évalue un champ d'informations connexes personnalisé, l'expression peut ne pas être évaluée correctement immédiatement après la mise à jour du champ source pour le champ d'informations connexes personnalisé.

## Création et modification de champs

Vous pouvez créer des champs personnalisés et modifier des définitions de champs d'un type d'enregistrement dans la page Champ - Modification, accessible à partir de la page Champs du *type d'enregistrement*. La page Champs du *type d'enregistrement* indique le nom d'affichage ainsi que le type de chaque champ, et précise si le champ est obligatoire et s'il dispose de la fonctionnalité de copie activée.

Si votre rôle comprend les privilèges Charger des extensions côté client et gérer la balise d'en-tête HTML personnalisée, la colonne Balise de champ HTML est également affichée dans la page Champs du *type d'enregistrement*. Cette colonne indique les noms de champ à utiliser dans le code JavaScript personnalisé qui exécute les opérations sur les champs. Pour plus d'informations sur le développement d'un tel code personnalisé, voir Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

La colonne Balise d'intégration - Web Services v2.0, dans la page Champs du *type d'enregistrement*, présente la balise d'intégration associée à chaque champ. Il s'agit des noms de champ utilisés dans les fichiers WSDL pour Web Services v2.0. Pour plus d'informations sur les fichiers WSDL, voir [Téléchargement de fichiers WSDL et de schéma](#) (voir "Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas" page 864).

**REMARQUE :** Pour les types d'enregistrement Objet personnalisé et certains autres types d'enregistrement, vous pouvez créer des champs d'informations connexes personnalisés. Pour ces types d'enregistrement, les champs Informations connexes, Types d'enregistrement associé et Champ associé sont disponibles dans la page Champ - Modification. Les champs de la page Champ - Modification permettent uniquement de créer des champs d'informations connexes personnalisés. La plupart des autres champs de la page Champ - Modification passent en lecture seule une fois que vous avez coché la case Informations connexes. Pour plus d'informations sur les champs d'informations connexes personnalisés et la manière de les créer, voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 146) et [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149).

**Avant de commencer.** Pour 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
Case à cocher	50	<b>REMARQUE</b> : Les utilisateurs ne sont pas tenus de cocher une case marquée comme étant obligatoire. Si vous souhaitez que la case ait la valeur Vrai (autrement dit, qu'elle soit cochée), vous devez utiliser des règles de validation de champs dans le champ de la case à cocher. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la gestion des champs</a> (page 118).
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	Une liste de sélection ne peut contenir qu'un maximum de 1 000 valeurs. Toutefois, seules 300 de ces valeurs sont disponibles dans l'interface utilisateur. Le nombre total de valeurs de la liste de sélection extraites au moment de l'exécution est calculé en fonction du nombre de valeurs de la liste de sélection multiplié par le nombre de langues actives dans la société. Ce nombre ne doit pas dépasser 10 000. Par exemple, s'il existe 900 listes de valeurs et 12 langues actives, Oracle CRM On Demand ne peut pas accéder à cette liste de sélection, car la liste qui combine les valeurs extraites contient 10 800 entrées, un nombre supérieur à 10 000.  Bien que la longueur maximum des valeurs de liste de sélection soit 30, seuls les 28 premiers caractères sont utilisés pour déterminer si une valeur saisie est un

Type de champ	Longueur maximale	Notes
		<p>doublon d'une valeur existante.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lors de la définition des valeurs de liste de sélection, l'ordre de la liste de sélection pour chaque langue est indépendant. Autrement dit, quand vous définissez l'ordre des valeurs de la liste de sélection pour une langue, cet ordre n'est pas automatiquement appliqué si vous traduisez la liste de sélection dans d'autres langues. Si vous voulez que l'ordre des valeurs de la liste de sélection soit homogène pour toutes les langues, vous devez définir manuellement l'ordre approprié pour toutes les traductions.</p>
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.
Texte (court - masquable)	40	Les champs masquables permettent de masquer des données dans certains types d'enregistrement. Par exemple, si un champ masquable contient la valeur 4558785236, les utilisateurs voient XXXX5236. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des champs masquables</a> .
Lien Web	SO	<p>Les champs personnalisés Lien Web vous permettent de créer des hyperliens contextuels dans vos présentations.</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> <p>Le total combiné du nombre de liens Web et de champs concaténés que vous pouvez créer varie en fonction du type d'enregistrement mais, pour certains types d'enregistrement, le total combiné est de 100 liens Web et champs concaténés. Pour plus d'informations sur les champs dans Oracle CRM On Demand, voir <a href="#">A propos des champs personnalisés</a> (page 126).</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Définition de liens Web</a> (page 153).</p>

Type de champ	Longueur maximale	Notes
Champ concaténé	SO	<p>Un <i>champ concaténé</i> est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire.</p> <p>Le total combiné du nombre de liens Web et de champs concaténés que vous pouvez créer varie en fonction du type d'enregistrement mais, pour certains types d'enregistrement, le total combiné est de 100 liens Web et champs concaténés. Pour plus d'informations sur les champs dans Oracle CRM On Demand, voir <a href="#">A propos des champs personnalisés</a> (page 126).</p> <p>Vous pouvez définir des champs concaténés pour la plupart des types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Définition de champs concaténés</a> (page 167).</p>

- 8 (Facultatif) Pour indiquer que le nom de champ doit être traduit dans les autres langues activées pour la société, cochez la case A traduire.
- 9 Cliquez sur Enregistrer.
- 10 Dans la section Propriétés supplémentaires, renseignez les champs suivants de manière appropriée :

Champ	Commentaires
Requis	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs ne sont pas tenus de cocher une case marquée comme étant obligatoire. Si vous souhaitez que la case ait la valeur Vrai (autrement dit, qu'elle soit cochée), vous devez utiliser des règles de validation de champs dans le champ de la case à cocher. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la gestion des champs</a> (page 118).</p>
Requis selon conditions	<p>Si vous voulez que le champ soit requis uniquement quand une condition définie est remplie, entrez une expression pour la condition directement ou cliquez sur l'icône <i>fx</i> pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Dans la gestion des champs, un champ peut être configuré comme requis ou requis selon conditions, mais pas les deux. En conséquence, si la case Requis est cochée, vous ne pouvez pas saisir une expression dans le champ Requis selon conditions.</p> <p>Certaines limites s'appliquent à la fonctionnalité Expression Builder</p>

Champ	Commentaires
	que vous utilisez dans les conditions pour les champs requis selon conditions. Pour plus d'informations sur les champs requis selon conditions et les limites qui s'appliquent à la fonctionnalité Expression Builder, voir <a href="#">A propos des champs requis selon conditions</a> (page 136).
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 118). Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser avec des expressions, voir <a href="#">Expression Builder</a> (page 924).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous affectez une valeur par défaut à un champ masquable, la valeur par défaut complète s'affiche dans ce champ lorsqu'un utilisateur crée un nouvel enregistrement, même si le rôle de l'utilisateur n'est pas doté du privilège Voir les données masquées.</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 de détails d'enregistrement.
Optimisé	<p>Cette case est automatiquement cochée lorsque vous sélectionnez un type de champ disposant de champs optimisés pour ce type d'enregistrement. Le nombre de champs optimisés disponibles restants s'affiche sur la droite de la case Optimisé. Vous devez cocher la case Optimisé si vous avez besoin de la version optimisée du champ.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsque la case Optimisé d'un champ est cochée et enregistrée, elle ne peut pas être désélectionnée dans la page Modification. Vous pouvez toutefois renommer le champ si vous souhaitez le redéfinir.</p>
Description	Entrez des informations supplémentaires sur le champ.

Champ	Commentaires
Valeur par défaut post-remplie	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Cochez cette case pour que le champ ne mentionne pas automatiquement la valeur par défaut lors de la création d'un enregistrement. Le champ prend la valeur par défaut spécifiée lors de la sauvegarde de l'enregistrement uniquement si l'utilisateur ou les outils d'intégration n'ont indiqué aucune valeur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Valeur par défaut post-remplie pour un champ de case à cocher.</p>
Validation des champs	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Saisissez directement une expression ou cliquez sur l'icône <i>fx</i> 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 118) ; 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 924).</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> <p>Si la validation de champ est définie et qu'aucun message personnalisé n'est spécifié : La valeur entrée pour '[<i>Champ</i>]' n'est pas conforme aux règles de validation définies par l'administrateur de la société. La condition de validation est '[<i>Règle</i>]' (<i>code d'erreur</i>).</p> <p>Si la validation de champ est définie et qu'un message d'erreur personnalisé est spécifié : [<i>Message d'erreur personnalisé</i>] (<i>code d'erreur</i>).</p>



Champ	Commentaires
Format d'affichage des info-bulles	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Sélectionnez HTML ou Texte brut dans la liste déroulante pour choisir le format dans lequel votre info-bulle s'affichera. La valeur par défaut de ce champ est Texte brut.</p> <p>Lors de l'utilisation d'info-bulles au format HTML, la performance est accrue si vous évitez le code HTML complexe et si vous réduisez le nombre d'images affichées dans l'info-bulle. Les contrôles interactifs, tels que les hyperliens, ne sont pas pris en charge. Il est également recommandé d'utiliser un remplissage pour les info-bulles au format HTML afin que leur texte soit plus facile à lire. Quand vous utilisez la balise HTML &lt;DIV&gt;, il est recommandé d'utiliser une bordure pour garantir que le contenu de la balise &lt;DIV&gt; reste dans la zone de l'info-bulle. Par exemple :</p> <pre>&lt;div style="background-color: red; padding: 3px 8px; border-radius: 5px; "&gt;</pre> <p>Voici un message d'info-bulle avec un remplissage et un arrière-plan rouge.</p> <pre>&lt;/div&gt;</pre> <p><b>REMARQUE :</b> Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir <a href="#">Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand (page 262)</a>.</p>
Texte des info-bulles	<p>Ce champ s'affiche uniquement si votre rôle d'utilisateur vous permet d'effectuer la gestion avancée des champs.</p> <p>Entrez des informations sur la fonctionnalité du champ. Ces informations seront affichées en tant qu'info-bulle quand l'utilisateur passera le pointeur sur le champ. Ce texte est limité à 1500 caractères.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Il est recommandé d'utiliser les info-bulles avec parcimonie et de faire en sorte que leur texte soit concis et informatif.</p>

**11** 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).

**12** Pour entrer manuellement l'équivalent traduit du nouveau nom, du message d'erreur de validation de champ, de la description ou du texte des info-bulles, procédez comme suit :

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

- b** Cliquez sur le lien Modifier du champ pour lequel vous souhaitez traduire le nom, le message d'erreur de validation de champ, la description ou le texte des info-bulles.
- c** Entrez la traduction dans le champ Nom d'affichage, Message d'erreur de validation de champ, Description ou Texte des info-bulles et cliquez sur Enregistrer.  
  
Si vous avez traduit le nom du champ, le nom traduit apparaît en noir dans la colonne Nom d'affichage.
- d** Répétez les étapes a à c pour chaque langue pour laquelle vous souhaitez entrer une traduction.
- e** Pour continuer à travailler dans la page Champs du *type d'enregistrement* après avoir saisi les traductions, sélectionnez la langue par défaut utilisée dans votre société dans la liste déroulante Langue.

**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.

**13** 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.
- d** (Facultatif) Si votre société utilise des groupes de valeurs de liste de sélection, mettez en correspondance les valeurs de liste de sélection avec les groupes de valeurs de liste de sélection. Pour plus d'informations, voir [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178).

**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.

## A propos des champs d'informations connexes personnalisés

Grâce à des champs joints, Oracle CRM On Demand vous permet d'afficher des informations provenant d'un enregistrement associé d'un type d'enregistrement donné dans la page de détails ou des listes d'informations d'enregistrements associés d'un deuxième type d'enregistrement. 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, Objet personnalisé 04 peut être lié au type d'enregistrement Interlocuteur et plusieurs champs joints dans le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 vous permettent d'afficher des informations provenant des enregistrements d'interlocuteur sur la page de détails des enregistrements Objet personnalisé 04. Vous pouvez afficher le prénom, le nom et l'adresse e-mail d'un interlocuteur ainsi que

d'autres champs d'un enregistrement d'interlocuteur sur la page de détails d'un enregistrement Objet personnalisé 04 lié. De la même façon, vous pouvez afficher les champs d'un enregistrement d'interlocuteur dans les listes d'enregistrements Objet personnalisé 04 liés à un enregistrement d'un autre type.

Toutefois, vous pouvez avoir besoin d'afficher les valeurs d'un champ dans un type d'enregistrement lié pour lequel il n'existe pas de champ joint. Par exemple, vous pouvez avoir besoin d'afficher le numéro de téléphone de l'assistant de l'interlocuteur associé sur la page de détails de l'enregistrement Objet personnalisé 04, mais ne pas disposer d'un champ joint pour le champ N° de tél. de l'assistant dans le type d'enregistrement Interlocuteur. Vous pouvez également avoir besoin d'afficher les valeurs d'un champ personnalisé dans le type d'enregistrement Interlocuteur dans la liste des enregistrements Objet personnalisé 04 qui figure sur la page de détails d'un autre type d'enregistrement lié, par exemple le type d'enregistrement Objet personnalisé 05. Pour les types d'enregistrement Objet personnalisé et certains autres types d'enregistrement, vous pouvez créer des champs d'informations connexes personnalisés qui permettent d'afficher des informations provenant de champs pour lesquels aucun champ joint n'est disponible. Pour plus d'informations sur la création de champs d'informations connexes personnalisés, voir [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149).

**REMARQUE :** Vous pouvez créer des champs d'informations connexes personnalisés pour tous les types de champ, à l'exception des champs de liens Web, concaténés, masquables et de listes à choix multiples. Vous ne pouvez pas utiliser un champ d'informations connexes dans les rapports Oracle CRM On Demand car ces champs ne sont pas mappés dans Oracle CRM On Demand Answers. A la place, vous devez utiliser le champ source d'origine qui est disponible dans Oracle CRM On Demand Answers.

### A propos de la mise à jour de valeurs dans les champs d'informations connexes personnalisés

Les remarques qui suivent s'appliquent à la mise à jour de valeurs dans les champs d'informations connexes personnalisés :

- Lorsque vous enregistrez un nouveau champ d'informations connexes personnalisé, Oracle CRM On Demand soumet automatiquement une demande d'initialisation du nouveau champ. Le processus d'initialisation renseigne le champ d'informations connexes personnalisé des enregistrements avec la valeur du champ correspondant des enregistrements du type d'enregistrement associé.
- Après l'initialisation d'un champ d'informations connexes personnalisé dans un enregistrement, sa valeur est automatiquement mise à jour chaque fois que la valeur du champ correspondant dans l'enregistrement associé est mise à jour.
- La valeur d'un champ d'informations connexes personnalisé ne peut pas être mise à jour directement via n'importe quel canal.

### Exemple d'utilisation de champs d'informations connexes personnalisés

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 utilisez 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 les événements. Chaque salle est utilisée pour de nombreux événements et chaque événement peut utiliser plusieurs salles. Par conséquent, vous avez besoin d'une relation de n à n entre les types d'enregistrement. Pour créer ce type de relation dans Oracle CRM On Demand, vous utilisez un troisième type d'enregistrement d'objet personnalisé en tant que table d'intersection pour effectuer le suivi des informations sur chaque réservation de salle ou session. Vous créez ensuite une relation de 1 à n entre les salles et les

sessions et une relation de 1 à n entre les événements et les sessions, ce qui aboutit à une relation de n à n entre les salles et les événements. Pour plus d'informations sur la définition de relations de n à n entre des objets personnalisés, 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 297).

Le type d'enregistrement Salle comporte deux champs personnalisés : Type de salle et Capacité de la salle. Vous souhaitez maintenant afficher les informations des champs Type de salle et Capacité de la salle de la section d'informations connexes Sessions sur la page Détails de l'événement pour certains rôles d'utilisateur. Cette configuration permet aux utilisateurs qui affichent une page Détails de l'événement de voir le type et la capacité des salles affectées à l'événement.

La procédure suivante explique comment configurer les types d'enregistrement Événement et Session dans cet exemple.

### ***Pour configurer les types d'enregistrement Événement et Session***

- 1 Dans les pages de personnalisation de l'application du type d'enregistrement Session, créez deux champs d'informations connexes personnalisés pour afficher les valeurs des champs Type de salle et Capacité de la salle, qui font partie du type d'enregistrement Salle.

Vous pouvez attribuer aux nouveaux champs du type d'enregistrement Session les mêmes noms que ceux des champs du type d'enregistrement Salle, mais vous pouvez également les nommer différemment. Pour plus d'informations sur la création de champs personnalisés, voir [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149).

- 2 Affichez la page File d'attente d'initialisation de champ associé pour vérifier que la demande d'initialisation du champ s'effectue correctement.

Pour plus d'informations, voir [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149).

- 3 Dans les pages Personnalisation de l'application de type d'enregistrement Événement, créez ou modifiez une présentation d'informations connexes de type d'enregistrement Session, et déplacez les champs personnalisés que vous avez créés pour le type d'enregistrement Session de la section Champs disponibles vers la section Champs sélectionnés dans l'Assistant de présentation des informations connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration des présentations d'informations connexes, voir [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 179).

- 4 Dans les pages Personnalisation de l'application de type d'enregistrement Événement, créez ou modifiez une présentation pour la page Détails de l'événement et affectez-lui la présentation d'informations connexes que vous avez définie pour le type d'enregistrement Session.

Pour plus d'informations sur la configuration des mises en page, voir [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).

- 5 Affectez la mise en page Détails de l'événement que vous avez définie pour le type d'enregistrement Événement à chacun des rôles d'utilisateur concerné.

Pour plus d'informations sur la configuration de rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

- 6 Si les rôles ne sont pas déjà affectés aux utilisateurs, affectez-les aux utilisateurs appropriés.

Pour plus d'informations sur la configuration d'enregistrements d'utilisateur, voir [Définition des utilisateurs](#) (page 303).

## Création de champs d'informations connexes personnalisés

Un *champ d'informations connexes personnalisé* est un champ dans un type d'enregistrement donné que vous pouvez utiliser pour afficher les valeurs d'un champ dans un type d'enregistrement associé. Vous pouvez ajouter les champs d'informations connexes personnalisés que vous créez aux mises en page et aux présentations d'informations connexes. Pour les types d'enregistrement Objet personnalisé et certains autres types d'enregistrement, vous pouvez créer des champs d'informations connexes personnalisés. Pour obtenir un exemple d'utilisation de champs d'informations connexes personnalisés, voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 146).

Pour les champs d'informations connexes personnalisés, seuls les champs suivants sont à modifier sur la page Champ - Modification : Nom d'affichage, Informations connexes, Type de champ, Type d'enregistrement associé, Texte des info-bulles et Champ associé. Tous les autres champs de la page Champ - Modification passent en lecture seule une fois que vous avez coché la case Informations connexes.

**REMARQUE :** Une fois que vous avez enregistré un champ d'informations connexes personnalisé, vous ne pouvez plus mettre à jour les champs de la page Champ - Modification pour ce champ d'informations connexes personnalisé.

La procédure suivante explique comment créer des champs d'informations connexes personnalisés.

### Avant de commencer :

- Déterminez le type de champ du type d'enregistrement associé dont vous voulez afficher les valeurs dans le champ d'informations connexes personnalisé que vous créez.
- Pour cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### *Pour créer un champ d'informations connexes personnalisé*

- 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 dans lequel vous voulez définir le champ d'informations connexes personnalisé.  
  
Par exemple, si vous voulez créer un champ d'informations connexes personnalisé dans le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 pour afficher les valeurs d'un champ de type d'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Objet personnalisé 04.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs pour le *type d'enregistrement*.
- 5 Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Nouveau champ.
- 6 Dans la page Champs - Modification du *type d'enregistrement*, procédez comme suit :
  - a Dans le champ Nom d'affichage, entrez le nom du nouveau champ.

Vous pouvez donner au champ d'informations connexes personnalisé le même nom que celui du champ de type d'enregistrement associé. Vous pouvez également leur attribuer des noms distincts.

- b** Dans le champ Type de champ, sélectionnez le type du champ que vous souhaitez créer.

Par exemple, si vous souhaitez que le nouveau champ affiche les valeurs d'un champ numérique du type d'enregistrement associé, sélectionnez Valeur numérique.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer des champs d'informations connexes personnalisés pour tous les types de champ, à l'exception des champs de liens Web, concaténés, masquables et de listes à choix multiples.

- c** Cochez la case Informations connexes.

- d** Dans le champ Type d'enregistrement associé, sélectionnez le type d'enregistrement approprié.

Par exemple, si vous créez un champ d'informations connexes personnalisé dans le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 pour afficher les valeurs d'un champ de type d'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Interlocuteur.

**REMARQUE :** Une fois que vous avez sélectionné le type de champ et le type d'enregistrement associé, tous les champs du type de champ sélectionné dans le type d'enregistrement associé sélectionné sont disponibles pour sélection dans le champ appelé Champ associé.

- e** Dans le champ nommé Champ associé, sélectionnez le nom du champ dont vous voulez afficher les informations dans le nouveau champ personnalisé.

- f** Enregistrez le nouveau champ.

### 7 (Facultatif) Entrez une traduction du nom du nouveau champ, comme suit :

- a** Dans la page Champs du *type d'enregistrement*, dans la liste déroulante Langue de traduction, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez saisir la traduction.

- b** Cliquez sur le lien Modifier du champ pour lequel vous souhaitez traduire le nom, le message d'erreur de validation de champ, la description ou le texte des info-bulles.

- c** Entrez la traduction dans le champ Nom d'affichage, puis cliquez sur Enregistrer.

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

- d** Répétez les étapes a à c pour chaque langue pour laquelle vous souhaitez entrer une traduction.

- e** Pour continuer à travailler dans la page Champs du *type d'enregistrement* après avoir saisi les traductions, sélectionnez la langue par défaut utilisée dans votre société dans la liste déroulante Langue.

Lorsque vous enregistrez un nouveau champ d'informations connexes personnalisé, Oracle CRM On Demand soumet automatiquement une demande d'initialisation du nouveau champ. Le processus d'initialisation renseigne le champ d'informations connexes personnalisé des enregistrements avec la valeur du champ correspondant des enregistrements du type d'enregistrement associé. Vous pouvez afficher le statut de la

demande d'initialisation à partir de la page File d'attente d'initialisation de champ associé, comme le décrit la procédure suivante.

**REMARQUE** : Oracle CRM On Demand n'envoie pas d'e-mail confirmant que le processus d'initialisation est terminé.

### ***Pour afficher le statut d'une demande d'initialisation***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Outils de gestion de données, cliquez sur File d'attente d'initialisation de champ associé.

La page File d'attente d'initialisation de champ associé s'affiche avec les informations relatives au processus d'initialisation.

Vous pouvez ajouter le nouveau champ aux mises en page du type d'enregistrement dans lequel vous avez créé le champ et aux présentations des informations connexes du type d'enregistrement pour les autres types d'enregistrement. Par exemple, si vous créez un champ d'informations connexes personnalisé dans le type d'enregistrement Objet personnalisé 04 pour afficher les valeurs d'un champ de type d'enregistrement Interlocuteur, vous pouvez ajouter le champ d'informations connexes personnalisé aux mises en page du type d'enregistrement Objet personnalisé 04. Vous pouvez également l'ajouter aux présentations d'informations connexes utilisées pour afficher des enregistrements Objet personnalisé 04 dans les pages de détails d'autres types d'enregistrement, tels que le type d'enregistrement Compte, d'autres types d'enregistrement Objet personnalisé, etc. Pour obtenir un exemple d'utilisation de champs connexes personnalisés dans des présentations d'informations connexes, voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 146).

## **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 concaténés, les champs système, les champs d'adresse, les champs masquables 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 décrit comment indiquer quels champs peuvent être copiés à l'aide du bouton Copier dans les pages de détails des enregistrements d'Oracle CRM On Demand.

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

- 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 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 balises 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 balises d'intégration sont affichées dans la colonne Balise d'intégration - Web Services v2.0 de la page Champs du *type d'enregistrement*.

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 493). Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 139).

**ATTENTION :** Ne les modifiez pas après les avoir définis. 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 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 Sur la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Gérer les libellés des champs.
- 6 Sur la page Gérer les libellés des champs, cliquez sur le bouton Avancé.
- 7 Mettez l'indicateur d'intégration à jour.

**REMARQUE** : Les champs ne sont affichés dans la page Configuration avancée que s'il existe un ou plusieurs champs personnalisés pour le type d'enregistrement.

**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 de 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 de compte, une carte indiquant l'emplacement de votre compte s'ouvre.

Vous pouvez également configurer un lien Web de manière à ouvrir un rapport ou un tableau de bord (du catalogue V3 uniquement). Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand.

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 configurer un lien Web de manière à ouvrir un rapport ou un tableau de bord, le rapport ou le tableau de bord doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.

### *Pour définir le lien 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'enregistrement, 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 139).
- 6 Dans la page Champs, cliquez sur Modifier le lien Web pour le champ personnalisé.
- 7 Sur la page Modifier le lien Web, renseignez les propriétés suivantes le cas échéant :
  - a **Nom d'affichage du champ.** Ce champ est en lecture seule.
  - b **Type.** Sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **URL.** Sélectionnez cette valeur si vous voulez créer un lien Web vers une autre page Web, notamment une autre page dans Oracle CRM On Demand.
    - **Rapport.** Sélectionnez cette valeur si vous voulez créer un lien Web vers un rapport.
    - **Tableau de bord.** Sélectionnez cette valeur si vous voulez créer un lien Web vers un tableau de bord.
  - c **Champs utilisateur et système.** Lorsque vous créez le lien Web, ce champ affiche automatiquement les informations relatives à l'utilisateur et à la société.  
Pour plus d'informations, voir [Champs utilisateur et système](#) (page 162).
  - d **Champs Type d'enregistrement.** Lorsque vous créez le lien Web, ce champ affiche automatiquement les informations relatives au type d'enregistrement.  
**Remarque :** *Type d'enregistrement* fait référence au type d'enregistrement pour lequel vous définissez le lien Web. Si vous modifiez un lien Web d'un enregistrement d'interlocuteur, ce champ s'affiche en tant que liste Interlocuteurs - Champs.
  - e **Fonctions.** (Type de lien Web URL uniquement) Sélectionnez EncodeURL dans la liste de sélection si l'URL d'Oracle CRM On Demand doit être codée pour s'afficher correctement.
  - f **A traduire.** Cochez cette case si vous souhaitez que ce lien Web s'affiche dans les autres langues activées.

8 Dans la section des propriétés Windows, entrez les propriétés suivantes :

- 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 Champs utilisateur et système 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 tenir dans la présentation, il est alors tronqué. 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. Vous pouvez ajouter des liens Web à une page de liste et à une section d'informations connexes. Pour plus d'informations, voir [Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes](#) (page 223) et [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 179).

9 Renseignez les propriétés du lien :

- a Pour Condition de lien actif, entrez une expression pour une condition qui détermine si le lien Web est actif sur les pages de détails et de modification. Cliquez sur l'icône fx en regard du champ Condition de lien actif pour ouvrir la fenêtre Expression Builder, dans laquelle vous pouvez saisir une expression. Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 924).

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** (Types de lien Web Rapport et Tableau de bord uniquement) Dans le champ Chemin, cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez au rapport ou au tableau de bord dont vous avez besoin dans les dossiers partagés, puis cliquez sur OK. Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport ou le tableau de bord.
- d** (Types de lien Web Rapport et Tableau de bord uniquement) Si vous voulez spécifier des filtres s'appliquant au rapport ou au tableau de bord lors de l'exécution, spécifiez ces filtres dans le champ Paramètres. Pour des informations détaillées sur la spécification des filtres, voir A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés.
- e** (Type de lien Web URL uniquement) 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 Champs utilisateur et système 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.

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 le lien Web. Assurez-vous que l'URL que vous indiquez est un URI (Uniform Resource Identifier) valide. S'il n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche à la place du lien.

**REMARQUE :** Même s'il est possible d'utiliser une URL pour intégrer un rapport ou un tableau de bord dans un applet Web personnalisé, un onglet Web ou un lien Web du type d'URL, cette fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge et l'URL peut ne pas fonctionner après une mise à niveau. Pour plus d'informations sur les rapports et tableaux de bord pouvant être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand \(page 157\)](#).

- f** (Type de lien Web URL uniquement) Dans le champ Méthode de demande, sélectionnez la méthode d'envoi de votre demande de lien Web :
- **GET.** Une demande GET envoie les paramètres de chaîne d'interrogation (paires nom/valeur) dans l'URL de requête. Ceci est la valeur par défaut pour les liens Web existants.
  - **POST.** Une demande POST envoie les paramètres de chaîne d'interrogation (paires nom/valeur) dans le corps du message HTTP. Ceci est la valeur par défaut pour les nouveaux liens Web.

- 10** Pour les champs utilisateur et système, sélectionnez une option dans la liste Champs utilisateur et système pour ajouter des champs de paramètre au champ URL, Afficher le texte ou Paramètres à la position actuelle du curseur.

Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste, `%%%User id%%%` est inséré dans le champ URL, Afficher le texte ou Paramètres, en fonction de la position du curseur. Lors de l'exécution, `%%%User id%%%` est remplacé par l'ID utilisateur de l'utilisateur connecté. Autre exemple : si vous choisissez Nom d'hôte dans la liste, `%%%Hostname%%%` est inséré à la position du curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par le nom d'hôte du serveur sur lequel Oracle CRM On Demand s'exécute. Cette possibilité est utile dans les configurations contenant une URL vers Oracle CRM On Demand car il n'est plus nécessaire de modifier manuellement le nom d'hôte Oracle CRM On Demand lors de la migration d'un environnement à l'autre.

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

Par exemple, si vous choisissez le champ ID ligne, `%%%Row id%%%` est inséré dans le champ URL, Afficher le texte ou Paramètres, en fonction de la position du 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 italiques. 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 d'interlocuteur, ce champ s'affiche en tant que liste Interlocuteurs - Champs.

- 12** Cliquez sur Enregistrer.

- 13** 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 184).

## A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand

Cette rubrique décrit les contenus des catalogues V2 et V3 pour les rapports et tableaux de bord et explique comment intégrer les différents rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand.

### A propos des catalogues V2 et V3 pour les rapports et tableaux de bord

A compter de la version 35, les rapports et tableaux de bord sont organisés en deux catalogues, comme suit :

- **Catalogue V2.** Ce catalogue contient :
  - Les rapports personnalisés créés par votre entreprise dans les réponses d'Oracle CRM On Demand. Ces rapports sont stockés dans les dossiers personnels et dans le dossier partagé au sein de l'entreprise sous Dossiers partagés dans les réponses d'Oracle CRM On Demand.
  - Les tableaux de bord créés par votre entreprise à partir de l'onglet Tableau de bord.
  - Les rapports V2 prédéfinis. Ces rapports sont stockés sous Dossiers partagés dans les réponses d'Oracle CRM On Demand.

### ■ **Catalogue V3.** Ce catalogue contient :

- Les rapports et tableaux de bord créés par votre entreprise à partir de l'onglet Analyses. Ces rapports et tableaux de bord sont stockés dans les dossiers personnels et dans le dossier partagé au sein de l'entreprise sous Dossiers partagés sur le sous-onglet Catalogue de l'onglet Analyses.
- Les rapports V3 prédéfinis. Ces rapports sont stockés sous Dossiers partagés sur le sous-onglet Catalogue de l'onglet Analyses.
- Les rapports V3 migrés. Après la mise à niveau vers Oracle CRM On Demand version 35 par votre entreprise, certains rapports personnalisés créés à l'origine par votre entreprise dans les réponses d'Oracle CRM On Demand peuvent être migrés dans le catalogue V3, tout en continuant à être disponibles dans le catalogue V2. Les rapports migrés sont stockés dans le dossier partagé migré au sein de l'entreprise sous Dossiers partagés sur le sous-onglet Catalogue de l'onglet Analyses. Pour accéder aux rapports dans le dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

**REMARQUE :** Suivant la manière dont est configurée l'instance de votre entreprise, celle-ci peut ne pas avoir accès à l'onglet Analyse ou au catalogue V3.

## Où les rapports et tableaux de bord peuvent-ils être incorporés dans Oracle CRM On Demand ?

A l'aide des fonctions Rapport personnalisé de la page d'accueil, vous pouvez intégrer les rapports du catalogue V2 dans Ma page d'accueil et dans les pages d'accueil du type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 271) et [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil](#) (page 224).

**REMARQUE :** Il est possible d'utiliser une URL pour intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue V2 dans un applet Web personnalisé, un onglet Web ou un lien Web du type d'URL. Cependant, cette fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge et le lien peut ne pas fonctionner après une mise à niveau.

Vous pouvez intégrer les rapports du catalogue V3 à l'un des emplacements suivants :

- Applets Web personnalisés de type Rapport, pour la page de détails et les pages d'accueil du type d'enregistrement. Voir [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197) et [Création d'applets Web de rapport](#) (page 207).
- Applets Web globaux de type Rapport, pour la Ma page d'accueil et la barre d'actions. Voir [Création d'applets Web globaux](#) (page 260) et [Création d'applets Web de rapport](#) (page 207).
- Onglets Web personnalisés de type Rapport. Voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets](#) (page 250).
- Liens Web personnalisés de type Rapport. Voir [Définition de liens Web](#) (page 153).
- Ma page d'accueil et les pages d'accueil du type d'enregistrement, à l'aide des fonctions Rapport personnalisé de la page d'accueil. Voir [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 271) et [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil](#) (page 224).

Vous pouvez intégrer les tableaux de bord du catalogue V3 à l'un des emplacements suivants :

- Applets Web personnalisés de type Tableau de bord, pour la page de détails et les pages d'accueil du type d'enregistrement. Voir [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197) et [Création d'applets Web de tableau de bord](#) (page 208).

- Applets Web globaux de type Tableau de bord, pour la Ma page d'accueil et la barre d'actions. Voir [Création d'applets Web globaux](#) (page 260) et [Création d'applets Web de tableau de bord](#) (page 208).
- Onglets Web personnalisés de type Tableau de bord. Voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets](#) (page 250).
- Liens Web personnalisés de type Tableau de bord. Voir [Définition de liens Web](#) (page 153).

**REMARQUE :** Pour intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue V3, le rapport ou le tableau de bord doit être stocké sous **Dossiers partagés**, et vous devez avoir accès au dossier dans lequel se trouve le rapport ou le tableau de bord.

## A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés

Vous pouvez intégrer des rapports et tableaux de bord (du catalogue V3 uniquement) dans un applet Web personnalisé et des onglets Web. Vous pouvez également configurer les champs de lien Web afin d'ouvrir des rapports et des tableaux de bord du catalogue V3.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et tableaux de bord, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#).

Lorsque vous créez un applet Web personnalisé, un onglet Web ou un lien Web de type Rapport ou Tableau de bord, vous pouvez spécifier des filtres qui seront appliqués lors de l'exécution. Pour un tableau de bord, les filtres que vous spécifiez s'appliquent à tous les rapports du tableau de bord. Vous pouvez spécifier au maximum six filtres pour un rapport ou un tableau de bord.

**REMARQUE :** Les colonnes que vous spécifiez dans les filtres doivent figurer dans les rapports, et le filtre sur les colonnes doit être défini avec la valeur "est demandé". Dans le cas contraire, le filtre que vous spécifiez dans l'applet Web, l'onglet Web ou le lien Web ne sera pas appliqué lors de l'exécution du rapport.

## Paramètre P0

Le paramètre P0, au début de la chaîne paramètre, permet d'indiquer le nombre de filtres que vous voulez configurer. Les valeurs valides du paramètre P0 sont de 1 à 6. Le paramètre P0 ne peut être utilisé qu'une seule fois dans la chaîne paramètre.

## Paramètres de filtre

Chaque filtre utilise trois paramètres : opérateur, colonne et valeur ; ces paramètres doivent être spécifiés dans cet ordre. Spécifiez le premier filtre dans les paramètres P1-P3 et les filtres suivants dans les ensembles de trois paramètres, appelés P4-P6, P7-P9, P10-P12, P13-P15 et P16-P18. Vous devez utiliser une esperluette (&) pour séparer les paramètres. Chaque paramètre ne peut être utilisé qu'une seule fois dans la chaîne paramètre.

## Syntaxe

Pour un filtre unique, la syntaxe est la suivante :

**P0=1&P1=opérateur&P2=colonne&P3=valeur**

Pour spécifier d'autres filtres, ajoutez les paramètres P4-P6, P7-P9, etc., et augmentez la valeur du paramètre P0 afin qu'elle corresponde au nombre de filtres que vous ajoutez. Ainsi, pour deux filtres, la syntaxe est la suivante :

**P0=2&P1=opérateur&P2=colonne&P3=valeur&P4=opérateur&P5=colonne&P6=valeur**

Les sections suivantes décrivent les paramètres opérateur, colonne et valeur constituant un filtre.

## Opérateur

L'opérateur est spécifié dans le premier des trois paramètres pour un filtre. Le tableau suivant répertorie les opérateurs que vous pouvez utiliser.

Opérateur	Description
eq	Egal à ou compris dans
neq	Différent de ou non compris dans
lt	Inférieur à
gt	Supérieur à
ge	Supérieur ou égal à
le	Inférieur ou égal à
bwith	Commence par
ewith	Finit par
cany	Contient au moins un. Le paramètre valeur peut avoir plusieurs valeurs, séparées par un signe plus (+), et vous devez spécifier le nombre de valeurs. Par exemple, pour recherche les régions commerciales 1, 3 et 5 (c'est-à-dire trois régions) :  <b>&amp;P1=cany&amp;P2=Région commerciale&amp;P3=3+1+3+5</b>
call	Contient tout. Le paramètre valeur peut avoir plusieurs valeurs, séparées par un signe plus (+), et vous devez spécifier le nombre de valeurs.
like	Similaire à. Le paramètre valeur doit contenir une valeur et la chaîne de la valeur doit se terminer par le caractère générique % (signe de pourcentage). Par exemple, pour rechercher des noms de compte similaires à Acme :  <b>&amp;P1=like&amp;P2=Nom compte&amp;P3=Acme%</b>
top	<i>n</i> premiers éléments. Par exemple, pour rechercher les 6 premiers chiffres d'affaires :  <b>&amp;P1=top&amp;P2=Chiffres affaires&amp;P3=6</b>



Opérateur	Description
bottom	<i>n</i> derniers éléments. Par exemple, pour rechercher les 4 derniers chiffres d'affaires :  <b>&amp;P1=bottom&amp;P2=Chiffre. affaires&amp;P3=4</b>
bet	Entre. Le paramètre valeur doit avoir deux valeurs, séparées par un signe plus (+), et vous devez spécifier le nombre de valeurs. Par exemple, pour filtre sur les régions commerciales entre 3 et 7, utilisez :  <b>&amp;P1=bet&amp;P2=Région. commerciale&amp;P3=2+3+7</b>
null	A la valeur NULL. Le paramètre valeur doit être 0 (zéro) ou être omis.
nnull	N'a pas la valeur NULL. Le paramètre valeur doit être 0 (zéro) ou être omis.

## Colonne

La colonne devant être filtrée est spécifiée dans le deuxième des trois paramètres d'un filtre. Lorsque vous spécifiez la colonne, tenez compte des points suivants :

- Vous devez spécifier le nom de la table et le nom de la colonne, séparés par un point (.), comme illustré dans l'exemple suivant, où le champ Nom de la table Compte est spécifié :

**Compte.Nom**

- Si le nom de la table ou le nom de la colonne comporte un espace, vous devez mettre le nom entre guillemets doubles, comme illustré dans l'exemple suivant :

**"Métriques de l'activité". "Nombre d'activités"**

- Vous devez utiliser les noms de colonne d'origine et non les noms d'affichage.

## Valeur

La valeur est spécifiée dans le troisième des trois paramètres d'un filtre. Vous pouvez spécifier directement une valeur, ou vous pouvez spécifier un champ en tant que paramètre, comme suit :

- Pour inclure un champ utilisateur ou système dans un paramètre de filtre, placez le curseur dans le champ Paramètres à l'emplacement où vous souhaitez ajouter le paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste Champs utilisateur et système.

Pour plus d'informations sur les champs utilisateur et système que vous pouvez utiliser dans les paramètres, voir Champs utilisateur et système.

- (Applets Web pour les pages Détail du type d'enregistrement uniquement et les liens Web) Pour inclure un champ du type d'enregistrement dans un paramètre de filtre, positionnez le curseur sur le champ Paramètres, à l'emplacement où vous voulez ajouter le champ, puis sélectionnez le champ dans la liste Champs du *type d'enregistrement*, où *type d'enregistrement* correspond au nom du type d'enregistrement pour lequel vous créez l'applet.

Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne dans la liste Champs du *type d'enregistrement*, `%%%Row_Id%%%` est inséré. Lors de l'exécution, `%%%Row_Id%%%` est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement actif.

**REMARQUE** : L'URL d'un rapport ou d'un tableau de bord est générée à l'exécution. La longueur de l'URL pour le rapport ou le tableau de bord varie en fonction des valeurs transmises à l'URL pour les filtres de rapport lors de l'exécution. Chaque navigateur prend en charge une longueur d'URL maximale. Si l'URL d'un rapport ou d'un tableau de bord dépasse cette longueur, lorsque les utilisateurs essaient de consulter le rapport ou le tableau de bord correspondant, ils peuvent avoir un comportement indéterminé sur le navigateur.

## Champs utilisateur et système

Le tableau suivant décrit les différents champs système et utilisateur que vous pouvez utiliser en tant que paramètres dans les liens Web personnalisés, les champs concaténés, les applets Web personnalisés et les onglets Web personnalisés.

Champ	Description
Indicateur Animation	Détermine si l'affichage des notes dans la messagerie et les pages de détails de l'enregistrement est animé.
Unité commerciale	Unité commerciale de la société.
Début de la semaine calendaire le	Jour de début de la semaine calendaire pour l'utilisateur connecté.
Filtre date terminé comm	Période au cours de laquelle la page d'accueil Communication affiche les activités récemment terminées de l'utilisateur, par exemple, Mois dernier, Hier, etc.
Filtre date boîte récept. comm	Période au cours de laquelle la boîte de réception de la page d'accueil Communication affiche des activités pour l'utilisateur connecté, par exemple, Mois dernier, Hier, etc.
Code langue de la société	Code à trois lettres pour la langue de la société de l'utilisateur. Les codes pour chaque langue sont répertoriés dans une annexe dans Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Site de la société	Site de la société.
Nom de la société	Nom de la société.
Vue par défaut du calendrier	Vue de calendrier pour l'utilisateur connecté, qui s'affiche chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Calendrier.
Objet 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.
Nom de l'hôte	Nom d'hôte du serveur sur lequel Oracle CRM On Demand s'exécute.
Mode ATH	Détermine si l'utilisateur voit les liens des sections d'informations connexes sur une page de détails au bas du navigateur.

Champ	Description
Nombre de questions de sécurité	Nombre de questions de sécurité requises pour l'organisation de l'utilisateur connecté.
Mode de prévisualisation	Mode de prévisualisation des enregistrements de l'utilisateur connecté.
ID division principale	ID division principale associé à l'utilisateur connecté.
Nom de division principale	Nom de division principale associé à l'utilisateur connecté.
Nom du groupe principal	Nom du groupe auquel l'utilisateur connecté a été ajouté.
ID organisation principale	ID organisation principale de l'utilisateur connecté.
ID position principale	ID position principale de l'utilisateur connecté.
Indicateur invite numérotation	Détermine si une fenêtre Cliquer pour composer s'affiche et si l'utilisateur est invité à cliquer sur le lien d'un numéro de téléphone dans les pages de détails ou de liste.
Format des informations connexes	Format des sections d'informations connexes sur les pages de détails des enregistrements, tels que Listes ou Onglets.
ID méthode de vente	ID méthode de vente de l'utilisateur connecté.
Jeton SSO	Informations d'authentification requises pour accéder au portail d'accès avec connexion unique (SSO) de la société.
ID thème	Thème qui est utilisé quand l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.
Alias de l'utilisateur	Alias de l'utilisateur connecté.
Type d'authentification utilisateur	Type d'authentification quand l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand, par exemple, Uniq. ID util./mot de passe, Authentification unique seulmt.
Utilisateur - Pays	Nom de pays de l'utilisateur connecté.
Code devise utilisateur	Code à trois lettres pour la devise de l'utilisateur.
Prénom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur connecté.
Nom complet de l'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur connecté.
E-mail de l'utilisateur	Adresse e-mail de l'utilisateur qui est connecté.
ID utilisateur	ID connexion de l'utilisateur qui est connecté.
Code langue de l'utilisateur	Code à trois lettres pour la langue de l'utilisateur. Les codes pour chaque langue sont répertoriés dans une annexe dans Oracle Migration Tool On Demand Guide.

Champ	Description
Dernière connexion utilisateur	Heure de la dernière connexion de l'utilisateur connecté.
Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur connecté.
Code localisation utilisateur	Code à trois lettres pour la localisation de l'utilisateur. Vous pouvez voir quelles localisations sont prises en charge dans le champ Paramètre linguistique de la page Utilisateur - Détails. Pour plus d'informations, voir le tableau Codes localisation utilisateur pris en charge dans Oracle CRM On Demand dans cette rubrique.
Indicateur Mot de passe utilisateur	Détermine si le mot de passe de l'utilisateur connecté est temporaire.
ID ligne utilisateur	ID ligne de l'utilisateur connecté.
ID fuseau horaire utilisateur	ID fuseau horaire de l'utilisateur connecté.
Indicateur Bienvenue	Indique si la page de bienvenue Oracle CRM On Demand s'affiche chaque fois que l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand.
Code d'action XSS	Comportement de la protection cross-site scripting (XSS) disponible pour la société de l'utilisateur connecté, par exemple, blocage, correct, etc.

## Codes localisation utilisateur pris en charge dans Oracle CRM On Demand

Le tableau suivant répertorie les localisations et les codes localisation utilisateur.

Paramètre régional	Code localisation utilisateur
Chinois - Hong Kong SAR	ZHH
Chinois - RPC	CHS
Chinois - Singapour	ZHI
Chinois -Taiwan	CHT
Tchèque - République Tchèque	CSY
Danois - Danemark	DAN
Néerlandais - Belgique	NLB
Néerlandais - Pays-Bas	NLD
Anglais - Australie	ENA

Paramètre régional	Code localisation utilisateur
Anglais - Canada	ENC
Anglais - Inde	ENN
Anglais - Irlande	ENI
Anglais - Nouvelle-Zélande	ENZ
Anglais - Philippines	ENP
Anglais - Afrique du Sud	ENS
Anglais - Royaume-Uni	ENG
Anglais - Etats-Unis	ENU
Finlandais - Finlande	FIN
Français - Belgique	FRB
Français - Canada	FRC
Français - France	FRA
Français - Luxembourg	FRL
Français - Suisse	FRS
Allemand - Autriche	DEA
Allemand - Allemagne	DEU
Allemand - Luxembourg	DEL
Allemand - Suisse	DES
Grec - Grèce	ELL
Hongrois - Hongrie	HUN
Indonésien - Indonésie	IND
Italien - Italie	ITA
Japonais - Japon	JPN
Coréen - Corée	KOR
Malais - Malaisie	MSL
Norvégien - Bokmål	NOR
Polonais - Pologne	PLK

Paramètre régional	Code localisation utilisateur
Portugais - Brésil	PTB
Portugais - Portugal	PTG
Roumain – Roumanie	ROU
Russe - Russie	RUS
Slovaque - Slovaquie	SVK
Espagnol - Chili	ESL
Espagnol - Mexique	ESM
Espagnol - Espagne	ESN
Suédois - Suède	SVE
Thailandais - Thaïlande	THA
Turc - Turquie	TRK

## 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.

Parmi les exemples, on peut citer :

- 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.

**REMARQUE :** Même s'il est possible d'utiliser une URL pour intégrer un rapport ou un tableau de bord dans un applet Web personnalisé, un onglet Web ou un lien Web du type d'URL, cette fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge et l'URL peut ne pas fonctionner après une mise à niveau. Pour plus d'informations sur les rapports et tableaux de bord pouvant être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand \(page 157\)](#).

Pour des instructions pas à pas concernant la création de liens Web, reportez-vous à la rubrique [Définition de liens Web \(page 153\)](#).

## Définition de champs concaténés

Un *champ concaténé* est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire. Vous définissez des champs concaténés lorsque vous voulez combiner les valeurs de plusieurs champs individuels et souhaitez afficher ces informations dans les pages Détails, les pages Modification, les sections d'informations connexes et les listes des enregistrements. Pour plus d'informations sur les champs concaténés, voir [A propos des champs concaténés](#).

Pour définir des champs concaténés dans Oracle CRM On Demand, effectuez les étapes de la procédure suivante. Pour plus d'informations sur les limites d'utilisation des champs concaténés, voir [Limites d'utilisation des champs concaténés](#) (page 168).

### Pour définir un champ concaténé

- 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 Si le champ concaténé n'existe pas déjà, créez-en un.  
Pour plus d'informations, voir [Création et modification de champs](#) (page 139).
  - 6 Dans la page Champs, cliquez sur le lien Modifier les champs du champ concaténé.
  - 7 Sur la page Modifier les champs, renseignez les champs suivants, le cas échéant :
    - a **Nom d'affichage du champ.** Ce champ est en lecture seule.
    - b **Champs utilisateur et système.** Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur et système pour ajouter des champs de paramètre au champ Afficher le texte, à la position actuelle du curseur.  
  
Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste, `%%%ID utilisateur%%%` est inséré dans le champ 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.  
  
Pour plus d'informations, voir [Champs utilisateur et système](#) (page 162).
    - c **Champs Type d'enregistrement.** Placez votre curseur dans le champ Afficher le texte à l'endroit où vous souhaitez ajouter un champ, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste.  
  
Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, `%%%ID ligne%%%` est inséré dans le champ 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 :** *Type d'enregistrement* fait référence au type d'enregistrement pour lequel vous définissez le champ concaténé. Par exemple, si vous modifiez un champ concaténé pour un

enregistrement d'interlocuteur, ce champ apparaît dans la liste déroulante **Interlocuteurs - Champs**.

- d A traduire.** Cochez cette case si vous souhaitez que ce champ concaténé s'affiche dans les autres langues activées.
- e Afficher le texte.** Affiche les champs et le texte complémentaire qui constituent le champ concaténé. Dans le champ **Afficher le texte**, vous pouvez indiquer les champs pour le type d'enregistrement, les champs utilisateur et système, ainsi que du texte supplémentaire.

Par exemple, si vous voulez définir un champ concaténé fondé sur les champs **Fonction** et **Age**, vous pouvez sélectionner **Fonction** dans les champs *Type d'enregistrement*, entrer le texte ", âgé(e) de", puis sélectionner **Age** dans les champs *Type d'enregistrement*. Le texte suivant apparaît ensuite dans le champ **Afficher le texte** :

%%%Fonction%%%, âgé(e) de %%%Age%%%

Le texte suivant peut, par exemple, apparaître ensuite dans le champ concaténé :

Responsable, âgé(e) de 41

Vous pouvez utiliser la touche **Entrée** dans le champ **Afficher le texte** pour placer le texte et les champs sur des lignes séparées dans le champ concaténé.

**REMARQUE** : Si le texte d'affichage est trop long pour tenir dans la présentation, il est alors tronqué. Le texte d'affichage peut contenir jusqu'à 250 caractères.

**8** Cliquez sur **Enregistrer**.

**9** Ajoutez le champ concaténé dans la page de détail.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184).

### Rubriques connexes

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

- A propos des champs concaténés
- [Limites d'utilisation des champs concaténés](#) (page 168)
- [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184)

## Limites d'utilisation des champs concaténés

Les limites suivantes s'appliquent lors de l'utilisation de champs concaténés :

- Les champs concaténés prennent uniquement en charge les types de champ suivants :
  - Adresse
  - Devise
  - Date / Date/Heure



- Entier
- Nombre
- Pourcentage
- Liste de sélection
- Texte (long)
- Texte (court)

**REMARQUE :** Le champ Phase de vente n'est pas un véritable champ de liste de sélection. Les champs concaténés ne sont pas pris en charge pour ce type de liste de sélection.

- Le total combiné du nombre de liens Web et de champs concaténés que vous pouvez créer varie en fonction du type d'enregistrement mais, pour certains types d'enregistrement, le total combiné est de 100 liens Web et champs concaténés. Pour plus d'informations sur les champs dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos des champs personnalisés](#) (page 126).
- Les champs concaténés ne peuvent pas être mis à jour par les actions de workflow Mettre à jour les valeurs et ne peuvent pas être inclus dans des événements d'intégration. Pour ces opérations, vous devez utiliser les champs individuels qui constituent les champs concaténés.
- Vous ne pouvez pas importer ou exporter de champs concaténés dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez, en revanche, importer et exporter les champs individuels qui constituent les champs concaténés.
- Lors de définition d'un champ concaténé, les conditions suivantes s'appliquent :
  - Vous pouvez ajouter des champs individuels à partir d'une ou de plusieurs adresses à un champ concaténé.
  - Seuls les champs d'adresse que vous ajoutez au champ concaténé apparaissent dans ce dernier. Toutefois, lorsqu'un utilisateur met à jour ce champ concaténé, il peut modifier tous les champs dans les modèles d'adresse pertinents et pas uniquement ceux qui apparaissent dans le champ concaténé, sauf si le champ provient d'une adresse partagée. Si un champ d'adresse dans un champ concaténé provient d'une adresse partagée dans un enregistrement de partenaire, de concessionnaire, d'interlocuteur ou de compte, l'utilisateur ne peut pas modifier les champs de cette adresse, mais il peut sélectionner une adresse différente.
- Lors de la définition d'un champ concaténé avec une liste de sélection en cascade, toutes les listes de sélection associées à la liste de sélection en cascade doivent être ajoutées au champ concaténé. Si vous n'ajoutez pas toutes les listes de sélection, celles-ci restent en lecture seule et ne peuvent pas être modifiées.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des champs concaténés](#)
- [Définition de champs concaténés](#) (page 167)
- [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 184)

## Gestion des libellés de champ

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. Vous pouvez également remplacer votre libellé de champ par une icône.

**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. Les menus Type d'affichage et Icône ne sont pas disponibles si la langue de traduction diffère de votre langue utilisateur. Pour plus d'informations sur la traduction des champs, voir [Création et modification de champs](#) (page 139).

### *Pour renommer un champ*

- 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 Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Gérer les libellés des champs.
- 6 Pour modifier le nom du champ, procédez comme suit :
  - a Dans la page Gérer les libellés des champs, sélectionnez Texte uniquement dans le menu Type d'affichage.
  - b Entrez le nouveau nom de champ dans le champ Nom d'affichage.
- 7 Pour utiliser une icône à la place d'un libellé de champ, procédez comme suit :
  - a Dans la page Gérer les libellés des champs, sélectionnez Icône uniquement dans le menu Type d'affichage.
  - b (Facultatif) Pour sélectionner une autre icône que celle définie par défaut, cliquez sur l'icône de recherche (loupe) et sélectionnez une icône.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez Aucun dans le menu Type d'affichage, aucun nom de champ ni aucune icône n'apparaissent dans la page Détails du type d'enregistrement.

- 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.

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.

- 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**.

- 10 Cliquez sur **Enregistrer**.

### Rubriques connexes

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

- [A propos de la gestion des champs](#) (page 118)
- [Création et modification de champs](#) (page 139)

### Utilisation de champs personnalisés indexés

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

**REMARQUE :** Vous pouvez choisir de migrer les données d'un champ personnalisé vers un champ personnalisé indexé pour améliorer les performances des listes pour les utilisateurs. Pour migrer des données existantes vers les types d'enregistrements disponibles, utilisez la fonctionnalité d'importation et d'exportation d'Oracle CRM On Demand ou les services Web. Pour plus d'informations sur l'exportation et l'importation de données, reportez-vous à la rubrique [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 608). Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web](#) (page 863).

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 :

### ■ Compte

### ■ Equipe chargée du compte

### ■ Activité

### ■ Adresse (pour compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaires).

**REMARQUE** : Des restrictions s'appliquent à la personnalisation des listes de sélection pour les enregistrements d'adresse. Voir *A propos de la personnalisation des listes de sélection dans les enregistrements d'adresse*.

### ■ Interlocuteur du rendez-vous

### ■ Rendez-vous, Tâche et Visite

### ■ Utilisateur du rendez-vous

### ■ Equipement

**REMARQUE** : Les types d'enregistrement Portefeuille et Equipement partagent les mêmes champs de liste de sélection d'index. Lorsque vous ajoutez, modifiez ou supprimez une valeur dans un type d'enregistrement, la même action est effectuée dans l'autre type d'enregistrement.

### ■ Campagne

### ■ Destinataire de la campagne

### ■ Présentation produit

### ■ Articles promotionnels remis en visite

### ■ Interlocuteur

### ■ Meilleurs moments pour l'interlocuteur

### ■ Equipe de l'interlocuteur

### ■ Objets personnalisés 1-3

### ■ Concessionnaire

### ■ Événement

### ■ Budget

### ■ Demande de budget

### ■ Foyer

### ■ Lead

### ■ Remarque

### ■ Opportunité

### ■ Rôle interlocuteur opportunité

### ■ Opportunité - CA produit

- Programme de partenaire

- Portefeuille

**REMARQUE :** Les types d'enregistrement Portefeuille et Equipement partagent les mêmes champs de liste de sélection d'index. Lorsque vous ajoutez, modifiez ou supprimez une valeur dans un type d'enregistrement, la même action est effectuée dans l'autre type d'enregistrement.

- Catégorie de produits

- Demande d'assistance

- Solution

- Interlocuteur de la tâche

- Utilisateur de la tâche

- Utilisateur

- Véhicule

- Interlocuteur du véhicule

- Historique des ventes de véhicule

- Historique du service de véhicule

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

### A propos de la personnalisation des listes de sélection dans les enregistrements d'adresse

Toutes les personnalisations des listes de sélection pour les adresses partagées par les comptes, les interlocuteurs, les concessionnaires et les partenaires sont également partagées (par exemple, listes de sélection indexées, liste de sélection personnalisée 1, liste de sélection personnalisée 2, etc.). En revanche, il est possible d'utiliser un libellé personnalisé pour la liste de sélection. Par exemple, même si la définition de Liste de sélection indexée 1 est identique pour l'adresse du compte et l'adresse de l'interlocuteur, le champ peut être renommé *Ma liste de sélection A* dans un enregistrement et *Ma liste de sélection 1* dans l'autre. En ce qui concerne les listes de sélection indexées, les administrateurs de la société peuvent choisir la liste de sélection à personnaliser et à utiliser. Par contre, ils ne peuvent pas le faire pour les listes de sélection personnalisées.

#### ***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 Gérer les libellés des champs et renommez les champs personnalisés indexés en fonction des besoins de votre société, voir [Gestion des libellés de champ](#) (page 170).

## 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 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 Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur le bouton Gérer les libellés des 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 numéro d'ordre d'une nouvelle entrée de liste de sélection est renseigné automatiquement, mais vous pouvez le modifier lorsque vous modifiez la liste de sélection.

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 293).

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 faites passer les valeurs d'affichage du champ Priorité du type d'enregistrement Activité des valeurs par défaut à d'autres valeurs (par exemple, de la valeur par défaut *1-Elevée* à la valeur *La plus élevée*), Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèches dans le champ Priorité pour les listes de tâches, sauf si vous utilisez les modèles suivants : *1-libellé*, *2-libellé* ou *3-libellé*, *libellé* étant le nom que vous attribuez à la priorité de tâche. Dans ce cas, Oracle CRM On Demand affiche une flèche vers le haut pour *1-libellé*, aucune flèche pour *2-libellé*, une flèche vers le bas pour *3-libellé* et aucune flèche pour les autres valeurs d'affichage éventuelles. Par exemple, Oracle CRM On Demand affiche une flèche vers le haut pour la valeur *1-Ma priorité la plus élevée*, mais n'affiche pas de flèche pour la valeur *Ma priorité la plus élevée*. Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèche pour les valeurs personnalisées que vous ajoutez à la liste de sélection du champ Priorité.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application. En outre, pour ajouter ou modifier des valeurs dans la liste de sélection Statut pour le type d'enregistrement Activité, votre rôle doit disposer du privilège Personnaliser l'application - Modifier la liste de sélection de 'statut' d'activité.

### **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.

**ATTENTION :** L'ajout ou la modification des valeurs disponibles par défaut dans la liste de sélection du champ Statut pour le type d'enregistrement Activité peut produire des résultats indésirables pour le traitement des activités. Oracle CRM On Demand recherche en particulier les valeurs de champ Terminé, Soumission, Soumis ou Planifié lors du traitement des activités. Si votre société désactive ces valeurs de statut et les remplace par des valeurs personnalisées, le traitement des activités dans l'application Oracle CRM On Demand ne fonctionnera pas comme prévu. En conséquence, il n'est pas



recommandé de modifier les valeurs de liste de sélection du champ Statut pour le type d'enregistrement Activité.

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. Lors de l'utilisation de mises en page dynamiques, vous ne pouvez pas utiliser les valeurs de liste de sélection qui sont identiques aux ID de liste de sélection interne car cela pourrait entraîner un comportement imprévisible.

## Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection

Pour de nombreux types d'enregistrement, vous pouvez mettre en correspondance les valeurs des champs de liste de sélection avec un ou plusieurs groupes de valeurs de liste de sélection. Les groupes de valeurs de liste de sélection limitent les valeurs disponibles que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les champs de liste de sélection. Chaque groupe de valeurs de liste de sélection peut contrôler un ou plusieurs champs de liste de sélection pour un ou plusieurs types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255).

Lorsque vous mettez en correspondance les valeurs d'un champ de liste de sélection avec les groupes de valeurs de liste de sélection, vous pouvez :

- mettre en correspondance certaines valeurs, aucune ou toutes les valeurs avec un groupe de valeurs de liste de sélection spécifique ;
- mettre en correspondance chaque valeur avec un ou plusieurs groupes de valeurs de liste de sélection ou avec aucun groupe de valeurs de liste de sélection.

### ***Pour mettre en correspondance des valeurs de liste de sélection avec des groupes de valeurs de liste de sélection***

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section Gestion des champs, cliquez sur le lien Configuration des champs *pour le type d'enregistrement*.
- 5 Dans la page des champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur le lien Modifier le groupe de valeurs de liste de sélection pour la liste de sélection que vous voulez mettre en correspondance avec un ou plusieurs groupes de valeurs de liste de sélection.
- 6 Dans les pages Configuration des mises en correspondance de groupes de valeurs de liste de sélection, à l'étape 1, procédez comme suit :
  - a Dans la section Groupe de valeurs de liste de sélection de la page, sélectionnez un groupe de valeurs de liste de sélection.
  - b Utilisez les flèches pour déplacer les valeurs à mettre en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection sélectionné de la liste Valeurs disponibles de liste de sélection vers la liste Valeurs associées au groupe de valeurs de liste de sélection sélectionné.
  - c Répétez les étapes a et b pour chaque groupe de valeurs de liste de sélection à mettre en correspondance avec le champ.
- 7 Lorsque vous avez terminé la mise en correspondance des valeurs et des groupes de valeurs de liste de sélection, passez à l'étape 2 des pages Configuration des mises en correspondance de groupes de valeurs de liste de sélection et confirmez les correspondances.

- 8 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

### Rubriques connexes

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

- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 256)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)

## 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 des éléments connexes permet de personnaliser la présentation des listes connexes pour la plupart des types d'enregistrement de manière à afficher les champs spécifiés. 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, ni indiquer les champs de tri, sauf dans le cas de l'élément connexe Opportunités pour certains types d'enregistrement parent.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas personnaliser la présentation de la section d'informations connexes Equipes de la plupart des types d'enregistrement qui prennent en charge les équipes.

Si l'option Activer la vue avancée pour les onglets est sélectionnée pour le profil de la société, vous pouvez définir des filtres par défaut personnalisés pour les sections d'informations connexes qui prennent en charge la vue avancée. Pour plus d'informations, voir [Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes](#) (page 181).

**Avant de commencer.** Pour 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 la page en cours, 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.

Le nombre maximum de champs pour une présentation est égal à 20. Si vous en sélectionnez plus de 20 champs, une erreur se produit lorsque vous essayez de sauvegarder la présentation.

9 (Facultatif) Pour définir les critères de tri du *type d'enregistrement* Eléments connexes de l'opportunité, procédez comme suit :

a Dans la liste déroulante Trier par, sélectionnez un champ de tri.

Vous pouvez effectuer le tri par date de modification, nom d'opportunité, date de clôture ou date de création.

b Cliquez sur Croissant ou Décroissant pour sélectionner un ordre de tri.

**REMARQUE** : Si vous ne sélectionnez aucun champ de tri, ce sont le champ de tri et l'ordre de tri par défaut qui sont utilisés.

Les critères de tri s'appliquent aussi bien aux sections d'informations connexes affichées en tant qu'onglets qu'à celles affichées sous forme de listes. Le champ sélectionné dans le menu déroulant Trier par est utilisé pour le tri même si ce dernier n'est pas disponible dans la liste Champs sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez Date de création dans le menu déroulant Trier par, toutes les opportunités sont triées par date de création, même si le champ Date de création n'est pas disponible dans la liste Champs sélectionnés.

**ATTENTION** : Pour des raisons de performances, il est recommandé de n'utiliser cette option que pour trier les éléments connexes d'opportunité de compte.

10 Cliquez sur Terminer.

## Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes

Si l'option Activer la vue avancée pour les onglets est sélectionnée pour le profil de la société, vous pouvez définir des filtres par défaut personnalisés pour les sections d'informations connexes qui prennent en charge la vue avancée. Si vous définissez un filtre pour une section d'informations connexes, il est appliqué lorsqu'un utilisateur ouvre la page de détails d'enregistrement parent, si les deux conditions suivantes sont réunies :

- L'utilisateur utilise le format d'onglet pour les sections d'informations connexes.
- Le champ qui est utilisé pour le filtre est un champ de recherche disponible dans la présentation de recherche affectée au rôle de l'utilisateur pour le type d'enregistrement associé.

Les utilisateurs peuvent effacer le filtre par défaut. Toutefois, si un utilisateur quitte la page de détails d'enregistrement et qu'il y revient, le filtre par défaut personnalisé est appliqué à nouveau.

Lorsque vous définissez le critère pour un filtre par défaut personnalisé, vous devez prendre en compte les éléments suivants :

- Un seul filtre peut exister pour un type d'enregistrement associé correspondant à un type d'enregistrement parent donné. Vous ne pouvez pas définir différents filtres pour les présentations individuelles associées à un type d'enregistrement associé.
- Un filtre peut avoir un impact sur les performances lorsqu'un utilisateur ouvre l'onglet d'informations connexes et la page de détails d'enregistrement si la section d'informations connexes est le premier onglet de la page Détails.
- Si le champ que vous sélectionnez pour le filtre ne figure dans aucune présentation de la section d'informations connexes pour le type d'enregistrement, il est ajouté à la section d'informations connexes au moment de l'exécution, à condition que ce soit un champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche pour le type d'enregistrement associé dans le rôle de l'utilisateur.
- Certains champs sont optimisés pour améliorer les performances des recherches et du tri de listes. Ils apparaissent en vert dans la liste des champs utilisables comme champs de filtre. Comme meilleure pratique, utilisez l'un de ces champs pour le filtre.
- Si le champ que vous sélectionnez pour le filtre n'est pas un champ de liste de sélection, la valeur de filtre que vous saisissez est stockée dans votre langue d'utilisateur et n'est pas traduite. Lorsqu'un utilisateur ouvre la liste d'enregistrements associés, les enregistrements sont filtrés d'après la valeur que vous avez saisie pour le filtre, quelle que soit la langue de l'utilisateur qui ouvre la liste filtrée. Pour plus d'informations sur l'utilisation des champs de liste de sélection dans les critères de filtre par défaut, reportez-vous à la section A propos des champs de liste de sélection dans les critères de filtre par défaut de cette rubrique.
- Si vous utilisez un champ dont le format dépend des paramètres régionaux de l'utilisateur actuel du filtre, la recherche renvoie les enregistrements qui correspondent à la valeur de filtre, quel que soit le format. Par exemple, si vous utilisez un champ de date pour le filtre, la recherche renvoie les enregistrements dont la date dans le champ de filtre correspond à celle que vous indiquez, quel que soit le formatage de cette date pour l'utilisateur qui consulte la liste des enregistrements associés.
- La recherche d'enregistrements correspondant au critère de filtre est sensible à la casse.

## A propos des champs de liste de sélection dans les critères de filtre par défaut

Si vous sélectionnez un champ de liste de sélection pour le filtre et que la condition de filtre requiert la définition d'une ou de plusieurs valeurs, vous pouvez utiliser l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner des valeurs, ou saisir les valeurs directement.

Pour les conditions Egal à, Contient toutes les valeurs, Contient aucune des valeurs et Différent de, le comportement suivant s'applique lorsque vous définissez le critère de filtre :

- Si vous utilisez l'icône de recherche pour sélectionner une valeur dans la liste de sélection, ou si vous entrez une valeur qui correspond exactement à une valeur existante de la liste de sélection dans votre langue, le code indépendant de la langue (LIC) de la valeur de liste de sélection est sauvegardé pour la recherche. Lorsqu'un utilisateur ouvre la liste des enregistrements associés, Oracle CRM On Demand compare le LIC qui a été sauvegardé avec les LIC des valeurs de la liste de sélection, et c'est la valeur de liste de sélection correspondante pour le LIC dans la langue de l'utilisateur qui est utilisée pour filtrer la liste des enregistrements associés.
- Si vous entrez une valeur qui ne correspond pas exactement à une valeur existante dans la liste de sélection dans votre langue d'utilisateur, elle est sauvegardée pour la recherche. Cette valeur est sauvegardée dans votre langue d'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur ouvre la liste d'enregistrements associés, Oracle CRM On Demand compare la valeur que vous avez saisie avec les LIC des valeurs de la liste de sélection. Les enregistrements sont filtrés d'après la valeur que vous avez saisie pour le filtre, quelle que soit la langue de l'utilisateur qui ouvre la liste filtrée.

Pour les conditions Entre, Supérieur à et Inférieur à, c'est la valeur que vous entrez ou que vous sélectionnez pour le filtre qui est sauvegardée pour la recherche. Cette valeur est sauvegardée dans votre langue d'utilisateur. Pour ces conditions, Oracle CRM On Demand compare la valeur que vous entrez avec les LIC des valeurs de la liste de sélection.

Pour la condition Contient au moins une valeur, ce sont les valeurs que vous entrez ou que vous sélectionnez pour le filtre qui sont sauvegardées pour la recherche. Ces valeurs sont sauvegardées dans votre langue d'utilisateur. Pour cette condition, Oracle CRM On Demand compare la valeur que vous entrez avec les valeurs de la liste de sélection, et non avec les LIC des valeurs. Par conséquent, l'utilisation de la condition Contient au moins une valeur pour un filtre par défaut pourrait entraîner un comportement imprévisible pour les utilisateurs qui utilisent une autre langue.

Vous trouverez davantage d'informations sur les critères de filtre et les valeurs de filtre dans les rubriques suivantes :

- A propos des conditions de filtre
- A propos des valeurs de filtre
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples

La procédure ci-après explique comment définir le critère pour un filtre par défaut personnalisé pour un type d'enregistrement associé.

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

### *Pour définir le critère pour un filtre par défaut personnalisé pour un type d'enregistrement associé*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.

- 2 Cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur le lien du type d'enregistrement parent.  

Par exemple, si vous souhaitez définir un filtre pour la liste d'enregistrements dans une section d'informations connexes de la page Détail de visite, cliquez sur Activité.
- 4 Dans la page Personnalisation de l'application pour le type d'enregistrement, dans la section Gestion des mises en page, cliquez sur le lien Présentation d'informations connexes pour le type d'enregistrement correspondant.  

Par exemple, si vous souhaitez définir un filtre pour la liste d'enregistrements dans la section d'informations connexes Interlocuteurs de la page Détail de visite pour les comptes, dans la page Activité - Personnalisation de l'application, cliquez sur Visite du compte - Présentation des informations connexes.
- 5 Dans la barre de titre de la page Configuration des informations connexes, cliquez sur Gérer les critères de filtre par défaut.
- 6 Dans la page Critères de filtre par défaut pour le type d'enregistrement parent, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a Si aucun filtre n'existe pour le type d'enregistrement associé, cliquez sur Nouveau critère de filtre par défaut.
  - b Si un filtre existe déjà pour le type d'enregistrement associé, sélectionnez pour ce filtre une option dans le menu de niveau enregistrement, comme suit :
    - Si vous souhaitez modifier le filtre, sélectionnez Modifier.
    - Si vous souhaitez supprimer le filtre, sélectionnez Supprimer.
- 7 Si vous configurez pour la première fois un filtre pour le type d'enregistrement associé, dans le champ Type d'enregistrement associé de la page Critère de filtre par défaut - Modifier, sélectionnez le type d'enregistrement associé.  

**REMARQUE :** Lorsque vous modifiez un filtre par défaut personnalisé existant pour un type d'enregistrement associé, vous ne pouvez pas sélectionner d'autre type d'enregistrement associé dans le champ Type d'enregistrement associé. Pour créer un filtre pour un autre type d'enregistrement associé, vous devez créer un nouveau filtre.
- 8 Dans la section Critère de filtre par défaut, sélectionnez le champ du filtre, sélectionnez la condition de filtre, puis sélectionnez ou entrez la valeur du filtre.
- 9 Enregistrez vos modifications.

## A propos des limites des présentations personnalisées

Certaines limites s'appliquent aux types de présentation suivants :

- Présentations de page statique

- Présentations de page dynamique
- Présentations de page d'accueil
- Présentations de recherche

Pour les présentations de page statique, dynamique et d'accueil, le nombre maximum de caractères (espaces inclus) utilisable dans un nom de présentation personnalisée est de 50. Pour les présentations de recherche, le nombre maximum de caractères (espaces inclus) utilisable dans un nom de présentation personnalisée est de 30.

N'utilisez pas plus de 30 000 caractères au total pour les noms des présentations d'un type donné pour un type d'enregistrement donné, présentation par défaut incluse le cas échéant. Autrement, l'assistant de gestion des rôles ne fonctionne pas correctement. Cette limite détermine le nombre de présentations personnalisées que vous pouvez créer. Lorsque les noms de présentation sont stockés dans Oracle CRM On Demand, ils sont séparés par une virgule ; par conséquent, le nombre total de caractères nécessaire pour stocker un nom de présentation est le suivant :

$$1 + (\text{longueur du nom de la présentation})$$

où *longueur du nom de la présentation* est le nombre de caractères que comporte le nom de la présentation.

Pour estimer le nombre de présentations d'un type donné que vous pouvez créer pour un type d'enregistrement, évaluez le nombre de caractères que vous utilisez en général pour un nom de présentation et utilisez la formule suivante :

$$30000 / [1 + (\text{longueur du nom de présentation})]$$

où *longueur du nom de présentation* est le nombre de caractères que comporte généralement un nom de présentation.

Par exemple, si votre société utilise en général 29 caractères pour chaque nom de présentation de page statique personnalisée pour le type d'enregistrement Compte, vous pourrez stocker environ 1000 présentations de page statique (30 000 divisé par 30). Cependant, il faut tenir compte dans la limite globale du nombre de caractères utilisé pour le nom de la présentation de page statique par défaut pour le type d'enregistrement. Par conséquent, le nombre de présentations de page statique personnalisées pouvant être stockées pour le type d'enregistrement Compte dans cet exemple est de 999, ou moins selon la longueur du nom de la présentation par défaut.

De même, si votre société utilise des noms de présentation de page d'accueil de 29 caractères pour le type d'enregistrement Compte, le nombre de présentations de page d'accueil personnalisées pouvant être stockées pour ce type d'enregistrement sera d'environ 999, selon la longueur du nom de la présentation de page d'accueil par défaut pour le type d'enregistrement Compte.

## 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. Le nombre de caractères utilisable dans les noms de présentation de page est limité. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) (page 183).

**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 également définir des mises en page statiques pour la création de nouveaux enregistrements, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de mises en page pour la création de nouveaux enregistrements](#) (voir "[Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements](#)" page 192).

Vous pouvez créer des mises en page pour chaque type d'enregistrement, puis affecter chaque mise en page à un rôle d'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur ayant ce rôle se connecte, il voit la mise en page personnalisée spécifique à ce type d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez créer deux mises en page pour les opportunités : une mise en page simplifiée pour les agents d'assistance, qui ne contiendra que les champs les plus importants, et une mise en page plus complète pour les commerciaux de terrain, qui comportera beaucoup plus de champs. Vous pouvez en outre affecter différentes mises en page à différents rôles. Les utilisateurs qui ne sont ni agents 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 agents d'assistance créent des interlocuteurs, mais ne soit pas obligatoire lorsque des responsables 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
- Champs qui doivent toujours apparaître dans la présentation, même si les utilisateurs personnalisent la présentation des champs
- 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.

## A propos de la personnalisation des mises en page

Les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des sections d'informations connexes dans la page Détails d'un type d'enregistrement si le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes est activé pour leur rôle.

Les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des champs sur la page de détails d'un type d'enregistrement quand leur rôle d'utilisateur est configuré comme suit :

- Le privilège Personnaliser la page de détails - Champs est activé pour le rôle.
- Une mise en page personnalisée est affectée au rôle pour le type d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur les mises en page personnalisées, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) (page 241)
- [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) (page 247)

## 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 à la version 20, 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.
- Vous pouvez déplacer les champs de note standard et personnalisés figurant dans la liste "Champ(s) texte long" de votre mise en page vers d'autres zones de votre mise en page.
- Vous pouvez déplacer les champs suivants de/vers la liste "Champ(s) texte long" et de/vers d'autres zones de votre mise en page :

Enregistrement	Nom de champ
----------------	--------------

Enregistrement	Nom de champ
Adresse du compte	Description
Adresse	Description
Adresse	Commentaires
Modèles d'évaluation des ventes	Description
Activité	Visite suivante
Application	Partenariats existants
Application	Avantages du partenariat escomptés
Application	Texte long indexé
Equipement	Description
Livre	Description
Adresse du concessionnaire	Description
Événement	Description
Événement	Détails sur les sessions
Événement	Objectif du test
Budget	Description
Demande de budget	Description
Foyer	Description
Invité	Commentaires
Invité	Détails sur la session
Élément du plan de diffusion	Résumé
Élément du plan de diffusion	Notes du conférencier
Élément du plan de diffusion	Audience
Plan de diffusion	Audience
Plan de diffusion	Commentaire
Plan de diffusion	Description
Relations entre les éléments du plan de diffusion	Audience

Enregistrement	Nom de champ
Relations entre les éléments du plan de diffusion	Résumé
Objectif	Description
Objectif	Audience cible
Visite de compte	Visite suivante
Visite de compte	Description
Rendez-vous	Visite suivante
Rendez-vous	Description
Visite de groupe	Visite suivante
Visite de groupe	Description
Adresse de l'interlocuteur	Planifications acceptables
Adresse de l'interlocuteur	Description
Visite d'interlocuteur	Description
Visite d'interlocuteur	Visite suivante
Modèle de CR Visite	Description
Modèle de CR Visite	Visite suivante
Tâche	Description
Tâche	Visite suivante
Partenaire	Description
Adresse du partenaire	Description
Programme de partenaire	Description
Produit	Description
Indication de produit	Description
Chiffre d'affaires	Description
CA du compte	Description
Interlocuteur - Chiffre d'affaires	Description
Opportunité - CA produit	Description
Avis de non-responsabilité sur échantillon	Texte d'avis de non-responsabilité
Lot d'échantillons	Description

Enregistrement	Nom de champ
Transaction d'échantillon	Commentaires
Demande d'assistance	Objet
Élément de transaction	Description
Véhicule	Description
Historique du service de véhicule	Description

### 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 de recherche 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 un champ de recherche disponible dans la présentation de 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.

**REMARQUE :** Dans le cas de recherches avancées lancées par les utilisateurs à partir du lien Avancé d'une liste d'enregistrements associés sur un enregistrement parent, d'autres points sont à prendre en compte concernant la disponibilité des champs de recherche et des champs pouvant être affichés dans les résultats de la recherche. Pour plus d'informations, voir A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés.

**Avant de commencer.** Pour 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, comme suit :
  - Cochez la case Requis pour tous les champs qui doivent obligatoirement être renseignés.

**REMARQUE :** Les utilisateurs ne sont pas tenus de cocher une case marquée comme étant obligatoire. Si vous souhaitez que la case ait la valeur Vrai (autrement dit, qu'elle soit cochée), vous devez utiliser des règles de validation de champs dans le champ de la case à cocher. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 118).

  - Cochez la case Lecture seule pour tous les champs appropriés.
  - Cochez la case Toujours sur la présentation pour tous les champs que vous ne voulez pas que les utilisateurs puissent supprimer de leur présentation.

**REMARQUE :** Quand vous créez une nouvelle mise en page, la case Toujours sur la présentation est cochée par défaut et est en lecture seule pour tout champ configuré comme requis, sauf si une valeur par défaut est configurée pour le champ. Si une valeur par défaut est configurée pour un champ requis, la case à cocher Toujours sur la présentation est sélectionnée mais vous pouvez la désélectionner. Il est également recommandé de sélectionner la case à cocher Toujours sur la présentation pour tous les champs qui sont configurés comme requis selon conditions. En outre, si vous utilisez ou si vous planifiez d'utiliser une mise en page dynamique pour le type d'enregistrement, il est recommandé de sélectionner la case à cocher Toujours sur la présentation pour le champ de liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.

Pour plus d'informations sur la case à cocher Requis selon conditions, voir [A propos des champs requis selon conditions](#) (page 136).

### 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. De plus, si un des champs pour lequel vous avez sélectionné la case à cocher Toujours sur la présentation dans l'étape 2 ne figure pas déjà dans la présentation, ajoutez-le à la présentation.

**ATTENTION :** Si une valeur par défaut est configurée pour un champ requis, le champ requis doit figurer dans la mise en page. Autrement, les personnes associées à cette mise en page ne pourront pas créer ni modifier un enregistrement de ce type. Si une valeur par défaut est configurée pour un champ requis, le champ requis peut éventuellement s'afficher dans la mise en page. De même, vous devez vous assurer que les éventuels champs requis selon conditions figurent dans les mises en page pertinentes. Autrement, les utilisateurs ne pourront pas entrer de valeur pour ces champs quand ils deviendront disponibles.

- Supprimer le champ Description de votre mise en page ou le déplacer vers une autre zone de celle-ci.
- 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. Toutefois, si vous mettez à jour la présentation des champs après qu'un utilisateur personnalise la présentation des champs pour le type d'enregistrement, alors les modifications ne s'appliquent pas à la présentation personnalisée. Certains champs comprennent un groupe de champs ou des champs à plusieurs lignes. Evitez de déplacer ces champs car les informations qu'ils contiennent pourraient 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 613).

### 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 179).

**11** Cliquez sur Terminer.

**12** Affectez la mise en page de ce type d'enregistrement aux rôles d'utilisateur appropriés. Pour cela, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

## Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements

Vous pouvez créer et personnaliser les mises en page utilisées pour la création de nouveaux enregistrements. Pour ces dernières, vous pouvez améliorer la présentation de Oracle CRM On Demand, afin que les utilisateurs ne puissent consulter que les champs les plus fréquemment utilisés ou les plus pertinents pour un type d'enregistrement.

Dans la page de présentation du nouvel enregistrement, vous pouvez sélectionner quels champs doivent apparaître dans la présentation, ceux qui sont obligatoires ou en lecture seule, et vous pouvez réorganiser l'ordre des champs en fonction de vos besoins.

Vous pouvez copier une présentation existante et la modifier selon vos besoins.

**REMARQUE** : Le nombre de caractères pouvant être utilisés dans les noms de présentation est limité. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) (page 183).

Une fois la présentation créée, vous devez utiliser l'Assistant de gestion des rôles pour affecter la présentation du nouvel enregistrement aux rôles d'utilisateur requis. Ce faisant, vous devez également spécifier où la présentation sera utilisée dans l'application. Par exemple, vous pouvez indiquer que la présentation n'est utilisée que quand un utilisateur crée un enregistrement au moyen de la barre d'actions ou de l'en-tête global. Pour plus d'informations sur l'affectation des présentations de nouveaux enregistrements aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346) et [A propos des présentations des pages de nouveaux enregistrements](#).

### *Pour créer ou modifier une présentation pour la création de nouveaux enregistrements*

- 1** Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2** Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
- 3** Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4** Dans la section Gestion des mises en page, cliquez sur le lien *type d'enregistrement* de la présentation du nouvel enregistrement.
- 5** Dans la page Présentation du nouvel enregistrement, procédez comme suit :



- 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 mise en page apparaît pour vous guider tout au long du processus de création.

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, Configuration des champs, sélectionnez les caractéristiques des champs, comme suit :

- Cochez la case Requis pour tous les champs qui doivent obligatoirement être renseignés.

**REMARQUE** : Les utilisateurs ne sont pas tenus de cocher une case marquée comme étant obligatoire. Si vous souhaitez que la case ait la valeur Vrai (autrement dit, qu'elle soit cochée), vous devez utiliser des règles de validation de champs dans le champ de la case à cocher. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos de la gestion des champs](#) (page 118).

- Cochez la case Lecture seule pour tous les champs appropriés.

Pour plus d'informations sur la case à cocher Requis selon conditions, voir [A propos des champs requis selon conditions](#) (page 136).

8 A l'étape 3 Présentation des champs, vous pouvez :

- Faites 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 à la mise en page.

**ATTENTION** : Si une valeur par défaut est configurée pour un champ requis, le champ requis doit figurer dans la mise en page. Autrement, les personnes associées à cette mise en page ne pourront pas créer un enregistrement de ce type. Si une valeur par défaut est configurée pour un champ requis, le champ requis peut éventuellement s'afficher dans la mise en page. De même, vous devez vous assurer que les éventuels champs requis selon conditions figurent dans les mises en page pertinentes. Autrement, les utilisateurs ne pourront pas entrer de valeur pour ces champs quand ils deviendront disponibles.

- Supprimez le champ Description de votre mise en page ou veillez à ce que le champ Description se trouve dans la section Champ(s) texte long de votre mise en page.
- Réorganisez les informations en déplaçant les champs entre les sections, comme approprié.

**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 risqueraient de chevaucher d'autres champs dans la mise en page finale.

9 Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE** : Après avoir ajouté une présentation 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 utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 346).

## 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.

### A propos des applets Web personnalisés

Les applets Web personnalisés permettent d'intégrer un contenu Web externe, des rapports et des tableaux de bord aux emplacements suivants dans Oracle CRM On Demand :

■ Pour les applets Web globaux :

■ Barre d'actions

**REMARQUE :** Pour les versions 27 et ultérieures, cela peut également faire référence aux applets Web globaux dans l'en-tête global, qui peuvent être configurés dans le cadre d'une présentation de la barre d'actions et de l'en-tête global.

■ Ma page d'accueil

■ Pour les applets Web de type d'enregistrement :

■ Page d'accueil de type d'enregistrement

■ Page de détail

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

Vous pouvez créer cinq types d'applet Web, qui vous permettent d'intégrer différents types de contenu Web :

■ **Tableau de bord.** Utilisé pour intégrer les tableaux de bord (du catalogue V3 uniquement).

■ **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 cet applet Web pour intégrer les widgets Web d'une source externe (cartes Google, par exemple).

■ **Rapport.** Utilisé pour intégrer les rapports (du catalogue V3 uniquement).

■ **URL.** Utilisé pour intégrer le contenu disponible à l'URL spécifiée dans un applet au sein de Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez avoir un applet Web personnalisé sur la page Détails du lead qui vous autorise à voir une recherche Google au nom de ce lead. Pour plus d'informations sur la standardisation des URL dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de la standardisation des URL \(page 249\)](#).

**REMARQUE :** Même s'il est possible d'utiliser une URL pour intégrer un rapport ou un tableau de bord dans un applet Web personnalisé, un onglet Web ou un lien Web du type d'URL, cette fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge et l'URL peut ne pas fonctionner après une mise à niveau. Pour plus d'informations sur les rapports et tableaux de bord pouvant être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand \(page 157\)](#).

Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#).

Vous pouvez ajouter un applet Web à tous les types d'enregistrement dont les liens Mise en page sont visibles.

Les applets Web personnalisés présentent deux avantages par rapport aux onglets Web personnalisés :

- Un applet personnalisé 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. En revanche, si vous consultez des données externes à l'aide d'un onglet Web, lorsque vous cliquez sur ce dernier, vous quittez la page de détails et êtes réorienté vers la page de l'onglet Web.
- Votre société dispose peut-être d'une grande quantité d'informations que vous souhaitez afficher, par exemple des avoirs de portefeuille. Les applets Web personnalisés 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.

### Informations connexes

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

- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197)
- [Création d'applets Web globaux](#) (page 260)
- [Création d'applets Web de tableau de bord](#) (page 208)
- [Création d'applets Web HTML](#) (page 203)
- [Création d'applets Web de rapport](#) (page 207)
- [Création d'applets Web de flux RSS](#) (page 200)
- [Création d'applets Web d'URL](#) (page 204)
- [Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#) (page 210)
- [Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web](#) (page 212)
- [A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs](#) (page 196)

## A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs

Si vous dépannez un problème technique pour un utilisateur dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez vouloir désactiver tous les codes personnalisés, notamment le code personnalisé dans les applets Web personnalisées et tous les ajouts d'en-tête HTML personnalisé pour cet utilisateur. Si le problème ne se produit plus lorsque le code personnalisé est désactivé, il est probable que le code personnalisé soit la cause du problème. De même, si vous contactez Oracle pour obtenir de l'aide, il pourra vous être demandé de désactiver tous les codes personnalisés afin d'aider à dépanner le problème.

Le champ Activation du code personnalisé dans le profil d'un utilisateur permet aux administrateurs de désactiver tous les codes personnalisés pour cet utilisateur et également d'activer l'indicateur de code personnalisé pour l'utilisateur. Lorsque l'indicateur de code personnalisé est activé pour un utilisateur, l'un des messages suivants s'affiche en bas de chaque page à laquelle accède l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand :

- **Code personnalisé actif.** Le code personnalisé est détecté et actif sur la page actuelle.
- **Code personnalisé non détecté.** Aucun code personnalisé n'est détecté sur la page actuelle.
- **Code personnalisé désactivé.** Le code personnalisé est détecté pour la page actuelle, mais il est désactivé.

Pour plus d'informations sur les options disponibles dans le champ Activation du code personnalisé, voir [Champs utilisateur](#) (page 305).

**REMARQUE :** Si vous ajoutez le champ Activation du code personnalisé à la mise en page Utilisateur propriétaire pour un rôle utilisateur, les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent désactiver le code personnalisé et activer l'indicateur de code personnalisé pour eux-mêmes.

### A propos du code personnalisé dans le code source

Lorsque le code personnalisé est actif sur une page, il est visible dans le code source de la page, avec des commentaires indiquant le début et la fin du code personnalisé. Lorsque le code personnalisé est désactivé, il n'est pas inclus dans le code source de la page. Au contraire, le code source comporte un commentaire indiquant que le code personnalisé est désactivé.

## Création d'applets Web pour des types d'enregistrement

Vous pouvez intégrer un contenu Web externe en créant un applet Web personnalisé qui s'affiche sur une page d'accueil ou la page de détails d'un type d'enregistrement. Vous pouvez également intégrer des rapports et tableaux de bord (du catalogue V3 uniquement) dans les applets Web personnalisés pour les pages d'accueil et les pages de détails du type d'enregistrement.

Lorsque vous créez un applet Web, vous devez l'ajouter à la mise en page de la page d'accueil ou de la page de détails. 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 Gérer les applets Web personnalisés. Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée sur le profil de la société, vous ne pouvez créer des applets que si la langue qui est sélectionnée dans le champ Langue de traduction est la langue par défaut de la société.

#### *Pour créer un 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'enregistrement, 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.
A traduire	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée dans le profil de la société. Quand vous créez un applet pour la première fois, la case A traduire est cochée et est en lecture seule. La case à cocher A traduire n'est effective que lorsque vous mettez à jour un applet existant. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction de la liste des applets avant de modifier l'applet. Pour plus d'informations sur la traduction des noms d'applet Web personnalisés, voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212).</p> <p>Si vous modifiez le nom d'un applet Web personnalisé existant dans la langue par défaut de la société, utilisez la case à cocher A traduire comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom soient remplacées par le nom mis à jour, cochez la case A traduire.</li> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom demeurent inchangées, ne cochez pas la case A traduire.</li> </ul>
Lieu	Sélectionnez une page d'accueil ou une page de détails, selon le type de page sur laquelle le contenu externe, le rapport ou le tableau de bord doit s'afficher.
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>

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans les rubriques suivantes :

- [Création d'applets Web de tableau de bord](#) (page 208)
- [Création d'applets Web HTML](#) (page 203)
- [Création d'applets Web de rapport](#) (page 207)

- [Création d'applets Web de flux RSS](#) (page 200)
- [Création d'applets Web d'URL](#) (page 204)

### ***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'enregistrement, 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 le nouvel applet Web personnalisé de la liste Informations disponibles à la liste Informations affichées.
  - b Cliquez sur les flèches haut et bas pour positionner le nouvel applet Web personnalisé, 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 346).

### **Rubrique connexe**

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

- [Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#) (page 210)

## Création d'applets Web 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 un 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.

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

### *Pour créer un applet de flux RSS :*

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'un applet Web, comme décrite dans les rubriques [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 197\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 260\)](#).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Type	Sélectionnez Flux.



Champ	Commentaires
Champs utilisateur et système	<p>Avant de créer un applet Web personnalisé dans Oracle CRM On Demand, réfléchissez avec soin à la façon dont vous utiliserez les variables de champ de paramètre telles que %%%User Id%%% si le champ contient des caractères pouvant être placés dans une séquence d'échappement en tant que référence d'entité caractère.</p> <p>Lorsque vous insérez des variables de champ de paramètre dans HTML, les caractères tels que &amp; contenus dans le nom de champ sont placés dans une séquence d'échappement en tant que référence de l'entité caractère correspondante (dans ce cas : &amp;#38;) et le navigateur développe cette référence de manière à afficher le caractère référencé. Supposons que vous vouliez créer un applet Web HTML de page d'accueil avec le nom de société "Ma Société A&amp;B". Dans la liste déroulante Champs utilisateur et système, vous pouvez sélectionner Nom de la société de façon à insérer la variable %%%Company name%%% prenant la valeur "Ma Société A&amp;#38;B" lors de l'exécution et s'affichant dans le navigateur sous la forme "Ma Société A&amp;B". Toutefois, les références d'entité caractère ne sont pas développées en code JavaScript. Dans ce cas, placez la variable dans un contexte référençable, extrayez-la du modèle objet de document, puis codez-la selon les besoins. Ces différences sont illustrées dans l'exemple de code HTML d'applet Web suivant :</p> <pre data-bbox="391 1037 1198 1360"> &lt;span id="companyname" style="display: none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt;  var var1 = "%%Company name%%";  var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value");  &lt;/script&gt; </pre> <p>La valeur de var1 est "Ma Société A&amp;#38;B" et la valeur de var2, "Ma Société A&amp;B". Les valeurs de var1 et var2 sont différentes car le navigateur développe les références d'entité dans les données et balises HTML, mais non dans l'élément &lt;script&gt;.</p> <p>Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur et système pour ajouter des champs de paramètre au champ URL, à la position actuelle du curseur.</p> <p>Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%User id%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.</p> <p>Autre exemple : si vous choisissez Nom d'hôte dans la liste, %%%Hostname%%% est inséré à la position du curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par le nom d'hôte du serveur sur lequel Oracle CRM On Demand s'exécute. Cette possibilité est utile dans les configurations contenant une URL vers Oracle CRM On Demand car il n'est plus nécessaire de modifier manuellement le nom d'hôte Oracle CRM On Demand lors de la migration d'un environnement à l'autre.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Champs utilisateur et système</a> (page 162).</p>

Champ	Commentaires
Champs <i>type</i> 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, %%%Row id%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Fonctions	Sélectionnez EncodeURL dans la liste de sélection si l'URL d'Oracle CRM On Demand doit être codée pour s'afficher correctement.
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 <code>http://</code> à l'URL. Assurez-vous que l'URL est un URI (Uniform Resource Identifier) valide. S'il n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche à la place du contenu intégré lorsqu'un utilisateur accède à l'applet Web personnalisée.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Pour plus d'informations sur la standardisation des URL dans Oracle CRM On Demand, voir <a href="#">A propos de la standardisation des URL (page 249)</a>.</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 et système. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par %%%fieldname%%%), 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	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.

Champ	Commentaires
Ouvrir les enregistrements dans	Sélectionnez une valeur indiquant si les enregistrements doivent être ouverts dans la fenêtre de navigateur active ou dans une nouvelle. Pour ajouter l'applet de flux RSS à la barre d'actions, gardez à l'esprit que les flux sont plus faciles à lire dans une nouvelle fenêtre. Ceci évite à l'utilisateur d'avoir à accéder à une autre page.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.
Icône Moderne	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'applet Web dans les thèmes modernes. Le champ Icône Moderne n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement.

## Création d'applets Web HTML

Créez ce type d'applet pour un contenu intégré au code HTML, auquel vous souhaitez ajouter des éléments.

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

### *Pour créer un applet Web HTML*

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'un applet Web, comme décrite dans les rubriques [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 197\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 260\)](#).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Type	Sélectionnez HTML.
Champs <i>type d'enregistrement</i>	<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, <code>%%%Row id%%%</code> est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>

Champ	Commentaires
Ajouts d'en-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 de 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>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.</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>
Toujours exécuter	Cette case à cocher détermine si l'applet Web personnalisé est exécuté ou non lorsque l'applet est réduit. Cette case à cocher n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement ou pour la barre d'actions.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.
Icône Moderne	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'applet Web dans les thèmes modernes. Le champ Icône Moderne n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement.

## Création d'applets Web d'URL

Créez ce type d'applet pour incorporer du contenu d'une URL dans un IFrame.

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

**Pour créer un applet Web URL :**

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'un applet Web, comme décrite dans les rubriques [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 197\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 260\)](#).

Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants et cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Type	Sélectionnez URL.
Champs utilisateur et système	<p>Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur et système pour ajouter des champs de paramètre utilisateur au champ URL, à la position actuelle du curseur.</p> <p>Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%User id%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID de l'utilisateur qui est connecté.</p> <p>Autre exemple : si vous choisissez Nom d'hôte dans la liste, %%%Hostname%%% est inséré à la position du curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par le nom d'hôte du serveur sur lequel Oracle CRM On Demand s'exécute. Cette possibilité est utile dans les configurations contenant une URL vers Oracle CRM On Demand car il n'est plus nécessaire de modifier manuellement le nom d'hôte Oracle CRM On Demand lors de la migration d'un environnement à l'autre.</p>
Champs <i>type d'enregistrement</i>	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ <b>Emplacement</b> a la valeur <b>Page de détail</b>.</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, %%%Row id%%% est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Fonctions	Sélectionnez EncodeURL dans la liste de sélection si l'URL d'Oracle CRM On Demand doit être codée pour s'afficher correctement.

Champ	Commentaires
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>. Assurez-vous que l'URL est un URI (Uniform Resource Identifier) valide. S'il n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche à la place du contenu intégré lorsqu'un utilisateur accède à l'applet Web personnalisée.</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 et système. Un paramètre de champ apparaît dans le champ URL (désigné par <code>%%%fieldname%%%</code>), 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 : <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	Cette case à cocher détermine si l'applet Web personnalisé est exécuté ou non lorsque l'applet est réduit. Cette case à cocher n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement ou pour la barre d'actions.
Hauteur	Hauteur de l'applet en pixels.
Icône Moderne	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'applet Web dans les thèmes modernes. Le champ Icône Moderne n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement.

## Création d'applets Web de rapport

Créez ce type d'applet pour intégrer un rapport. Vous pouvez spécifier des filtres qui seront appliqués au rapport lors de l'exécution.

**REMARQUE :** Dans les applets Web de type Rapport, vous ne pouvez intégrer que des rapports du catalogue V3. Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#). Suivant la manière dont est configurée l'instance de votre entreprise, celle-ci peut ne pas avoir accès au catalogue V3.

**Avant de commencer.** Le rapport que vous voulez intégrer à l'applet Web doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.

### Pour créer un applet Web de rapport

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'un applet Web, comme décrite dans les rubriques [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197) et [Création d'applets Web globaux](#) (page 260).

- Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Type	Sélectionnez Rapport.
Chemin	<p>Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez au rapport dont vous avez besoin dans les dossiers partagés, puis cliquez sur OK.</p> <p>Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport.</p>
Paramètres	<p>(Facultatif) Spécifiez les filtres que vous voulez appliquer au rapport lors de l'exécution.</p> <p>Pour des informations détaillées sur la spécification des filtres, voir <a href="#">A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés</a>.</p> <p>Vous pouvez ajouter des champs en tant que paramètres, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour inclure un champ utilisateur ou système dans un paramètre de filtre, placez le curseur dans le champ Paramètres à l'emplacement où vous souhaitez ajouter le paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste Champs utilisateur et système.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur les champs utilisateur et système que vous pouvez utiliser dans les paramètres, voir <a href="#">Champs utilisateur et système</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (Applets Web pour les pages Détail du type d'enregistrement uniquement) Pour inclure un champ du type d'enregistrement dans un paramètre de filtre, positionnez le curseur sur le champ Paramètres, à l'emplacement où vous voulez ajouter le champ, puis sélectionnez le champ dans la liste Champs du <i>type d'enregistrement</i>, où <i>type d'enregistrement</i> correspond au nom du type d'enregistrement pour lequel vous créez l'applet.</li> </ul>

Champ	Commentaires
Toujours exécuter	Cette case à cocher détermine si l'applet Web personnalisé est exécuté ou non lorsque l'applet est réduit. Cette case à cocher n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement ou pour la barre d'actions.
Description	(Facultatif) Entrez la description de l'applet.
Hauteur	Saisissez la hauteur de l'applet, en pixels.
Icône Moderne	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'applet Web dans les thèmes modernes. Le champ Icône Moderne n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement.

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

## Création d'applets Web de tableau de bord

Créez ce type d'applet pour intégrer un tableau de bord. Vous pouvez spécifier des filtres qui seront appliqués aux rapports du tableau de bord lors de l'exécution.

**REMARQUE :** Dans les applets Web de type Tableau de bord, vous ne pouvez intégrer que des tableaux de bord du catalogue V3. Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#). Suivant la manière dont est configurée l'instance de votre entreprise, celle-ci peut ne pas avoir accès au catalogue V3.

**Avant de commencer.** Le tableau de bord que vous voulez intégrer à l'applet Web doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.

### *Pour créer un applet Web de tableau de bord*

**REMARQUE :** Il s'agit de l'étape finale de création d'un applet Web, comme décrite dans les rubriques [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 197\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 260\)](#).

- Sur la page Applet Web, renseignez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer.

Champ	Commentaires
Type	Sélectionnez Tableau de bord.



Champ	Commentaires
Chemin	<p>Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez au tableau de bord dont vous avez besoin dans les dossiers partagés, puis cliquez sur OK.</p> <p>Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez un tableau de bord.</p>
Paramètres	<p>(Facultatif) Spécifiez les filtres que vous voulez appliquer aux rapports du tableau de bord lors de l'exécution. Les filtres s'appliquent à tous les rapports du tableau de bord. Pour des informations détaillées sur la spécification des filtres, voir A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour inclure un champ utilisateur ou système dans un paramètre de filtre, placez le curseur dans le champ Paramètres à l'emplacement où vous souhaitez ajouter le paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste Champs utilisateur et système.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur les champs utilisateur et système que vous pouvez utiliser dans les paramètres, voir Champs utilisateur et système.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (Applets Web pour les pages Détail du type d'enregistrement uniquement) Pour inclure un champ du type d'enregistrement dans un paramètre de filtre, positionnez le curseur sur le champ Paramètres, à l'emplacement où vous voulez ajouter le champ, puis sélectionnez le champ dans la liste Champs du <i>type d'enregistrement</i>, où <i>type d'enregistrement</i> correspond au nom du type d'enregistrement pour lequel vous créez l'applet.</li> </ul>
Toujours exécuter	<p>Cette case à cocher détermine si l'applet Web personnalisé est exécuté ou non lorsque l'applet est réduit. Cette case à cocher n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement ou pour la barre d'actions.</p>
Description	<p>(Facultatif) Entrez la description de l'applet Web.</p>
Hauteur	<p>Saisissez la hauteur de l'applet, en pixels.</p>
Icône Moderne	<p>Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'applet Web dans les thèmes modernes. Le champ Icône Moderne n'est disponible que pour les applets Web que vous créez pour les pages Détail du type d'enregistrement.</p>

**REMARQUE** : Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand \(page 262\)](#).

## 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 la page en cours, 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 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Informations connexes.

- c** Dans la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, utilisez les flèches pour déplacer l'applet Flux Twitter Interlocuteur de la section Disponible à la section Informations affichées.
  - d** 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.

## Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web

Selon le paramètre de la case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web sur le profil de la société, vous pouvez saisir les noms traduits pour les types d'applets suivants :

- Applets Web personnalisés, incluant les applets Web globaux et les applets Web pour les types d'enregistrement
- Applets qui affichent les rapports personnalisés sur les pages d'accueil de type d'enregistrement
- Applets qui affichent les rapports personnalisés sur la page Ma page d'accueil

Si la case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est désélectionnée sur le profil de la société, alors vous ne pouvez pas saisir les noms traduits pour ces types d'applets.

Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée sur le profil de la société, le comportement est le suivant pour ces types d'applets :

- Le champ Langue de traduction est disponible quand vous consultez une liste d'applets. Vous ne pouvez créer des applets que si la langue qui est sélectionnée dans le champ Langue de traduction est la langue par défaut de la société. Après la création d'un nouvel applet, le nom de l'applet apparaît en bleu et entre crochets dans toute autre langue que la langue par défaut de la société. Vous pouvez modifier l'applet pour saisir les versions traduites du nom de l'applet.
- La case à cocher A traduire est disponible dans les pages où vous modifiez les applets. Si vous modifiez le nom de l'applet dans la langue par défaut de la société, vous pouvez utiliser la case à cocher A traduire pour indiquer si les versions traduites du nom de l'applet doivent être remplacées par le nom mis à jour ou doivent rester inchangées. Si vous cochez la case A traduire, le nom de l'applet mis à jour apparaît dans la police par défaut dans la langue par défaut de la société et s'affiche en bleu et entre crochets dans toute autre langue jusqu'à ce que vous saisissiez le nom traduit pour la langue. Si vous ne cochez pas la case A traduire quand vous mettez à jour le nom de l'applet dans la langue par défaut de la société, le nom de l'applet change dans la langue par défaut de la société mais les noms d'applet traduits ne sont pas modifiés.

**REMARQUE** : Quand vous créez un applet pour la première fois, la case A traduire est cochée et est en lecture seule. La case à cocher A traduire n'est effective que lorsque vous mettez à jour un applet existant. En

outre, la case à cocher **A traduire** est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ **Langue de traduction** de la liste des applets avant de modifier l'applet.

La procédure suivante explique comment entrer une version traduite du nom d'un applet.

### **Pour entrer une version traduite du nom d'un applet**

- 1 Accédez à la page de liste des applets.
- 2 Dans cette page, dans le champ **Langue de traduction**, sélectionnez la langue pour laquelle vous voulez saisir un nom traduit.
- 3 Cliquez sur le lien **Modifier** correspondant à l'applet.
- 4 Dans le champ **Nom**, entrez le nom traduit pour l'applet.
- 5 Enregistrez vos modifications.

Répétez cette procédure pour chaque langue, si nécessaire.

## **Rubriques connexes**

- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197)
- [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil](#) (page 224)
- [Création d'applets Web globaux](#) (page 260)
- [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 271)

## **Définition de 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.

Si vous disposez d'un certain nombre de listes de sélection en cascade imbriquées et que vous mettez à jour la valeur de liste de sélection parent de niveau supérieur, les valeurs mises à jour ne sont reflétées qu'au premier niveau de l'imbrication, comme l'illustre l'exemple suivant :

- La liste de sélection en cascade parent est **Type de compte** et la liste de sélection connexe est **Compte - Priorité**.
- La deuxième liste de sélection en cascade parent est **Compte - Priorité** et la liste de sélection connexe est **Compte - Catégorie**.

- L'enregistrement Compte a les valeurs suivantes :
  - **Type de compte.** La valeur de ce champ est Client.
  - **Compte - Priorité.** La valeur de ce champ est Elevée.
  - **Compte - Catégorie.** La valeur de ce champ est Platine.
- Si vous mettez à jour la valeur de Type de compte à Partenaire, alors la valeur de Compte - Priorité est automatiquement réinitialisée. En revanche, la valeur de Compte - Catégorie demeure inchangée.

Vous pouvez utiliser des champs de liste de sélection contenant des valeurs mises en correspondance avec des groupes de valeurs de liste de sélection dans des listes de sélection en cascade. Toutefois, dans une définition de liste de sélection en cascade, vous pouvez indiquer un seul jeu de relations entre les valeurs du champ de liste de sélection parent et celles des champs de liste de sélection associés, que vous ayez ou non sélectionné un groupe de valeurs de liste de sélection dans la liste Groupe de valeurs de liste de sélection lorsque vous avez défini la liste de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des listes de sélection en cascade avec des groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des listes de sélection en cascade et des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 215). Pour plus d'informations sur les groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255).

**Avant de commencer.** Avant de créer une définition de listes de sélection en cascade, les listes parent et connexes doivent exister et être visibles dans la mise en page. La liste de sélection parent doit être visible pour que les valeurs de liste de sélection connexe puissent être filtrées. 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 139). 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 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 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.

**REMARQUE** : Si des groupes de valeurs de liste de sélection sont définis pour votre société, vous pouvez sélectionner ou mettre en surbrillance le groupe de valeurs de liste de sélection dans la liste Groupe de valeurs de liste de sélection pour vous aider à vérifier que la configuration de la liste de sélection en cascade répond correctement aux besoins de votre entreprise. Lorsque vous sélectionnez un groupe de valeurs de liste de sélection, les listes Valeurs disponibles de liste de sélection parent et Valeurs disponibles de liste de sélection connexe n'affichent que les valeurs mises en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection que vous avez sélectionné.

- 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.

## A propos des listes de sélection en cascade et des groupes de valeurs de liste de sélection

Vous pouvez utiliser des champs de liste de sélection contenant des valeurs mises en correspondance avec des groupes de valeurs de liste de sélection dans des listes de sélection en cascade. Toutefois, dans une définition de liste de sélection en cascade, vous pouvez indiquer un seul jeu de relations entre les valeurs du champ de liste de sélection parent et celles des champs de liste de sélection associés, que vous ayez ou non sélectionné un groupe de valeurs de liste de sélection dans la liste Groupe de valeurs de liste de sélection lorsque vous avez défini la liste de sélection en cascade. Si un champ est un champ associé d'une définition de liste de sélection en cascade et s'il est également mis en correspondance avec des groupes de valeurs de liste de sélection, les valeurs disponibles pour sélection dans ce champ lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour sont d'abord filtrées selon le groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement, puis selon la définition de liste de sélection en cascade.

Par exemple, supposons que vous définissez la configuration suivante pour le type d'enregistrement Compte :

- Les champs Type de compte et Priorité sont liés dans une définition de liste de sélection en cascade et le champ Type de compte est le champ de liste de sélection parent.

- Les champs Groupe de valeurs de liste de sélection, Type de compte et Priorité sont tous présents dans la mise en page de détails.

Lorsque le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné pour un compte, les valeurs disponibles pour sélection dans les champs de liste de sélection sont les suivantes :

- Dans le champ Type de compte, les valeurs mises en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection sont disponibles pour sélection.
- Dans le champ de liste de sélection Priorité, toutes les valeurs mises en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection sont disponibles jusqu'à ce qu'une valeur soit sélectionnée dans le champ Type de compte. Une fois qu'une valeur est sélectionnée dans le champ Type de compte, les valeurs du champ Priorité sont limitées à celles qui respectent les deux critères suivants :
  - La valeur est mise en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection.
  - La valeur est liée à celle du champ Type de compte dans la définition de liste de sélection en cascade.

### Rubriques connexes

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

- [Définition de listes de sélection en cascade](#) (page 213)
- [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 255)
- [Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 256)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178)

### 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, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

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.

**REMARQUE :** Le nombre de caractères utilisable dans les noms de présentation de recherche est limité. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) (page 183).

**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 \(page 319\)](#).

### 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 et pour activer les associations intelligentes. 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 case est cochée, 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 case est cochée, la liste des enregistrements disponibles s'affiche dans la fenêtre de consultation dès son ouverture. Si elle ne l'est pas, 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 case est cochée, les associations intelligentes sont activées. Les *associations intelligentes* de Oracle CRM On Demand sont des recherches automatiques grâce auxquelles les utilisateurs peuvent plus facilement associer des enregistrements de types différents (Compte, Interlocuteur, Opportunité, Activité, etc.). Lorsque les associations intelligentes sont activées, les utilisateurs peuvent saisir tout ou partie du nom de l'enregistrement qu'ils veulent associer à l'enregistrement principal dans le champ approprié et laisser Oracle CRM On Demand résoudre automatiquement l'association. Lorsque l'utilisateur tente d'enregistrer les modifications qu'il a effectuées, Oracle CRM On Demand recherche une correspondance pour le nom qu'il a saisi. Si Oracle CRM On Demand trouve un seul résultat, l'enregistrement correspondant est utilisé et les modifications effectuées par l'utilisateur sont sauvegardées. Si Oracle CRM On Demand ne trouve pas de correspondance ou en trouve plusieurs potentielles, il présente à l'utilisateur une fenêtre de consultation. Dans la fenêtre de consultation, l'utilisateur peut poursuivre sa recherche et sélectionner l'enregistrement approprié. Lorsque les associations intelligentes ne sont pas activées, les utilisateurs doivent cliquer sur l'icône de recherche en regard d'un champ pour ouvrir une fenêtre de consultation dans laquelle ils peuvent rechercher des enregistrements.
- **Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut.** Cette case à cocher n'est disponible que si le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation a la valeur **Activé** dans le profil de la société. Si la case **Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut** est cochée et que le type d'enregistrement comporte une ou plusieurs listes contextuelles, toutes ces listes apparaissent avant les autres dans le champ *Liste 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 plus d'informations sur le champ *Liste type d'enregistrement* et les listes contextuelles, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#). Pour plus

d'informations sur le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 20).

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez Désactivé dans le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société après avoir configuré les présentations de recherche, la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut n'est plus disponible dans l'assistant de présentation de recherche. En outre, les listes contextuelles ne sont pas disponibles dans les fenêtres de consultation et la recherche initiale d'un enregistrement d'un type donné dans une fenêtre de consultation est effectuée parmi tous les enregistrements de ce type auxquels l'utilisateur a accès, que l'option Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut ait été sélectionnée ou non. Cependant, Oracle CRM On Demand enregistre le paramétrage de la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut pour chaque présentation de recherche. Si, plus tard, vous sélectionnez Activé ou Mixte dans le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société, le paramétrage de la case à cocher Afficher la liste contextuelle comme fenêtre de consultation par défaut de chaque présentation de recherche est restauré et redevient effectif.

Lorsque vous créez une présentation de recherche pour le type d'enregistrement Produit, l'option suivante est disponible si vous souhaitez que la fenêtre de présentation de la recherche affiche les produits par division :

- **Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut.** Dans Oracle CRM On Demand, lorsque vous créez une présentation de recherche pour le type d'enregistrement Produit dans l'Assistant de présentation de recherche, vous pouvez configurer la présentation de la recherche du produit de façon à répertorier les produits par division en cochant la case Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut. L'affichage des produits par division dans la fenêtre de consultation Produit permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans un ensemble de produits pertinents. Cela permet également de réduire les erreurs qu'ils commettent lorsqu'ils effectuent des recherches et des sélections à partir d'une liste de produits. Pour plus d'informations, voir [Éléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit](#) (page 222).

Si vous créez une présentation de recherche et que vous voulez configurer la page des résultats de la recherche par mot clé améliorée pour afficher des champs de résultats spécifiques pour les types d'enregistrement Compte, Opportunité, Interlocuteur, Rendez-vous et Tâche, vous disposez des options suivantes :

- **Configurer la recherche par mot clé améliorée avec les champs de résultats de la recherche sélectionnés.** Si cette case est cochée, les champs définis dans la présentation de recherche sont affichés dans la page des résultats de la recherche par mot clé améliorée. Si cette case est désélectionnée, les champs clés pour le type d'enregistrement sont affichés dans la page des résultats de recherche.

Si vous créez une présentation de recherche et que vous voulez que le premier champ de la liste des champs de recherche ciblée soit le champ de recherche par défaut dans la fenêtre de consultation, vous disposez de l'option suivante :

- **Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations** Si cette case est cochée, le premier champ de la liste des champs de recherche ciblée dans la présentation de recherche est utilisé comme champ de recherche par défaut dans la fenêtre de consultation. Si cette case n'est pas cochée, le champ de recherche par défaut est le champ avec lequel la consultation est mappée.

## Fonctions de présentation de recherche pour la recherche avancée sur des enregistrements associés

Lorsque vous créez ou modifiez une présentation de recherche, vous devez tenir compte de vos besoins pour rendre les champs disponibles en tant que champs de recherche dans les recherches avancées sur des enregistrements associés. Lors de la détermination de la disponibilité d'un champ pour recherche dans une recherche avancée sur des enregistrements associés d'un type d'enregistrement donné, Oracle CRM On Demand utilise les fonctions suivantes de la présentation de recherche pour le type d'enregistrement, dans certains cas :

- la liste des champs de recherche disponibles dans la présentation de la recherche ;
- la case à cocher Restreindre la recherche aux champs sélectionnés dans la présentation des informations connexes dans la présentation de la recherche.

Pour plus d'informations sur quand et comment Oracle CRM On Demand utilise ces fonctions pour déterminer si un champ est disponible pour recherche dans une recherche avancée sur des enregistrements associés, voir A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés.

**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 seront pas disponibles pour la recherche.

- **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 dix champs. Si vous ajoutez plus de dix champs à la liste et que vous tentez d'enregistrer la mise en page, un message d'erreur s'affiche. Si vous utilisez Champs de recherche ciblée, voici ce qui se passe :
  - Les champs 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.

Si aucun champ n'est indiqué dans la liste, le type d'enregistrement apparaît dans l'applet Recherche ciblée, mais aucun champ de recherche ne figure dans cette dernière.

- **Champs de recherche supplémentaires.** Cette liste affiche les champs qui ne sont pas affichés dans l'applet Recherche ciblée mais qui sont disponibles 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.

**REMARQUE :** Les champs qui sont affichés en texte violet ne tiennent jamais compte de la casse. Ces champs ne sont pas optimisés pour les recherches rapides.

- 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.
- 9 (Facultatif) A l'étape 2, cochez ou décochez la case Restreindre la recherche aux champs sélectionnés dans la présentation des informations connexes, comme requis, afin de satisfaire vos besoins pour rendre les champs disponibles en tant que champs de recherche dans les recherches avancées sur des enregistrements associés.

Pour plus d'informations sur cette case à cocher, voir A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés.
- 10 (Facultatif) Si vous prévoyez de cocher la case Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations à l'étape 3, utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour placer le champ voulu en tête de la liste des champs de recherche ciblée.
- 11 (Facultatif) Cochez la case Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut si vous souhaitez que la fenêtre de présentation de la recherche affiche les produits par division.

**REMARQUE :** Cette option est uniquement disponible lorsque vous spécifiez une présentation de recherche pour le type d'enregistrement Produit. Pour plus d'informations, voir [Eléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit](#) (page 222).

### 12 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, voir Recherche d'enregistrements.

**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.

### 13 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.

**REMARQUE :** La liste Champs des résultats de recherche de la fenêtre de consultation détermine la présentation des champs de résultat de recherche pour les fenêtres de consultation d'association simple. Vous ne pouvez pas spécifier la présentation des champs de résultat de recherche pour les fenêtres de consultation d'associations multiples.

### 14 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
- Configurer la recherche par mot clé améliorée avec les champs de résultats de la recherche sélectionnés
- Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations

### 15 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 179)
- [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 184)
- [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 228)

## Eléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit

Dans Oracle CRM On Demand, lorsque vous créez une présentation de recherche pour le type d'enregistrement Produit dans l'Assistant de présentation de recherche, vous pouvez configurer la présentation de la recherche du produit de façon à répertorier les produits par division en cochant la case Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut. L'affichage des produits par division dans la fenêtre de consultation Produit permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans un ensemble de produits pertinents. Cela permet également de réduire les erreurs qu'ils commettent lorsqu'ils effectuent des recherches et des sélections à partir d'une liste de produits.

Si vous choisissez d'afficher les produits par division dans votre fenêtre de consultation des produits :

- La fenêtre de consultation Produit utilise le champ Division comme champ de recherche par défaut et ce champ est prérenseigné avec la division principale de l'utilisateur, le cas échéant :
- Si la case Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation est cochée, la liste des produits est affichée et automatiquement filtrée en fonction de la division principale de l'utilisateur. Si l'utilisateur n'a pas de division principale, tous les produits sont affichés et aucun filtre n'est appliqué.
- Si la case Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation n'est pas cochée, aucun produit n'est affiché dans la fenêtre de consultation Produit.

Si vous choisissez de ne pas afficher les produits par division dans votre fenêtre de consultation des produits :

- La fenêtre de consultation Produit utilise le champ Nom du produit comme champ de recherche par défaut.
- Si la case Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation est cochée, la fenêtre de consultation Produit utilise le champ Nom du produit comme champ de recherche par défaut et tous les produits sont répertoriés.
- Si la case Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation n'est pas cochée, la fenêtre de consultation Produit utilise le champ Nom du produit comme champ de recherche par défaut et aucun produit n'est répertorié.

Le champ Division n'est pas automatiquement ajouté à l'applet Recherche ciblée. Toutefois, vous pouvez l'ajouter à la recherche ciblée afin qu'il figure dans cet applet dans la barre d'actions.

L'utilisateur ne peut pas rechercher une division si elle figure dans la liste Champs de recherche non disponibles. Toutefois, si l'utilisateur coche la case Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut, il peut rechercher une division à l'aide de la fenêtre de consultation uniquement.

**REMARQUE** : Lorsque vous cochez la case Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut, ce paramétrage prend le pas sur la case à cocher Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations. Pour plus d'informations sur la spécification du

champ de recherche par défaut dans une fenêtre de consultation, voir [Gestion des présentations de recherche](#) (page 216).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des présentations de recherche](#) (page 216)
- [Configuration des divisions](#) (page 75)

## 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 cette procédure, votre rôle doit disposer des privilèges Personnaliser l'application, Gérer les listes publiques et Gérer les rôles et les accès.

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

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration des types d'enregistrements, cliquez sur le lien du type d'enregistrement voulu.
- 4 Dans la section 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. Ces listes sont également affichées dans le champ Liste *type d'enregistrement* des fenêtres de consultation, pour le type d'enregistrement concerné.
  - Le paramètre Afficher dans une liste abrégée contient les listes présentes dans la section Liste de la page d'accueil, dans la liste de sélection de listes des pages Liste du type d'enregistrement et dans le champ Liste *type d'enregistrement* des fenêtres de consultation du type d'enregistrement considéré. Pour plus d'informations sur le champ Liste *type d'enregistrement*, voir Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation.
- 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 utiliser la fonctionnalité Rapport personnalisé de page d'accueil pour ajouter plusieurs rapports, y compris des rapports personnalisés et des rapports prédéfinis, 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.

Vous pouvez intégrer des rapports des catalogues V2 et V3 dans des rapports personnalisés des pages d'accueil du type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Suivant la manière dont est configurée l'instance de votre entreprise, celle-ci peut ne pas avoir accès au catalogue V3.

Pour qu'un rapport prédéfini 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 Toutes les sections 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 déplacer le rapport vers l'une des listes de sections affichées par défaut sur la 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 également déplacer le rapport vers la liste des sections disponibles dans la présentation de page d'accueil. Ainsi, tout utilisateur dont le rôle dispose de cette présentation et qui est doté du privilège Personnaliser la page d'accueil, peut ajouter ce rapport à sa page d'accueil du type d'enregistrement.

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 228). Pour plus d'informations sur la création de rapports personnalisés pour Ma page d'accueil, voir [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) (page 271).

## A propos des privilèges pour la gestion des enregistrements de rapport personnalisé de la page d'accueil

Si vous disposez des privilèges appropriés, vous pouvez créer des enregistrements de rapport personnalisé 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	Notes
(Facultatif) Créer un rapport personnalisé et le publier dans un dossier à l'échelle de l'entreprise	Gérer des rapports personnalisés	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Prise en main des réponses (rapports personnalisés)</a> .
Créer un enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil	Personnaliser l'application Personnalisation de l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise	Les instructions pour réaliser cette tâche sont indiquées dans cette rubrique. Le privilège <a href="#">Accéder au dossier partagé migré</a> au sein de l'entreprise est requis uniquement si vous voulez ajouter un rapport du dossier partagé migré au sein de l'entreprise à un rapport personnalisé de la page d'accueil.
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 228).
Ajouter une présentation de page d'accueil à un rôle d'utilisateur	Gérer les rôles et les accès	Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajout de rôles</a> (page 346).
(Facultatif) Ajouter ou supprimer une section de rapport personnalisé dans une page d'accueil	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> .

Tâche	Privilège requis	Notes
(utilisateur final)		

**Avant de commencer :**

- Le rapport que vous voulez activer dans une page d'accueil doit être stocké sous Dossiers partagés.
- Si vous voulez utiliser un rapport du catalogue V3, vous pouvez utiliser l'icône de recherche sur la page Détails du rapport personnalisé de la page d'accueil pour accéder au rapport que vous souhaitez. Si vous voulez intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue V2, vous devez disposer de la chaîne du chemin d'accès au rapport, afin de pouvoir la coller dans le champ Chemin du rapport lors de la création du rapport personnalisé. Vous trouverez ci-après un exemple de chaîne de chemin d'accès à un rapport :

**Dossiers partagés : Analyse prédéfinie : Rapports de listes rapides : Comptes par commercial**

Vous trouverez des informations sur la détermination d'une chaîne de chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2 à la fin de cette rubrique.

- Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée sur le profil de la société, vous ne pouvez créer des rapports personnalisés que si la langue qui est sélectionnée dans le champ Langue de traduction est la langue par défaut de la société.

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

- 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 voulu.
- 4 Dans la section Gestion des présentations de page d'accueil, cliquez sur *type d'enregistrement* - Rapport pers. page d'accueil.
- 5 Cliquez sur Nouveau rapport de page d'accueil.
- 6 Sur la page Détails du rapport personnalisé de la page d'accueil, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Entrez le nom du rapport personnalisé.

Champ	Commentaires
A traduire	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée dans le profil de la société. Quand vous créez un rapport personnalisé, la case A traduire est cochée et en lecture seule. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction de la liste des rapports personnalisés avant de mettre à jour le rapport personnalisé existant.</p> <p>Si vous modifiez le nom d'un rapport personnalisé existant dans la langue par défaut de la société, utilisez la case à cocher A traduire comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom soient remplacées par le nom mis à jour, cochez la case A traduire.</li> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom demeurent inchangées, ne cochez pas la case A traduire.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la traduction des noms de rapport Web personnalisés, voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212).</p>
Hauteur	<p>Sélectionnez Simple ou Double. 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.</p>
Largeur	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les rapports dont la valeur d'attribut HTML RowSpan est supérieure à 2 s'étendent parfois au-delà de la taille indiquée.</p>
Exécuter le rapport immédiatement	<p>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.</p>
Catalogue	<p>Sélectionnez le catalogue pour le rapport que vous voulez intégrer.</p>

- 1 Suivant le catalogue sélectionné dans le champ Catalogue, procédez comme suit :

- Si vous avez sélectionné V2, saisissez la chaîne du chemin d'accès au rapport dans le champ Chemin du rapport.
- Si vous avez sélectionné V3, cliquez sur l'icône de recherche (loupe), puis accédez au rapport dont vous avez besoin dans les dossiers partagés.

Le champ Chemin du rapport est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport V3.

- 2 Dans le champ Description, saisissez une description pour le rapport détaillé de la page d'accueil.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

La procédure ci-après décrit comment déterminer la chaîne du chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2.

### *Pour déterminer la chaîne du chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2*

- 1 Dans les réponses d'Oracle CRM On Demand, sur la page Démarrage des réponses, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 2 Sélectionnez un rapport.  
Le chemin du rapport est indiqué dans le champ Détail.
- 3 Pour utiliser la chaîne du chemin d'accès au rapport dans un rapport personnalisé pour un enregistrement de type Page d'accueil ou Ma page d'accueil, copiez la chaîne à partir du champ Détail.

## 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 224).

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.

**REMARQUE :** Le nombre de caractères utilisable dans les noms de présentation de page d'accueil est limité. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) (page 183).

Une fois la présentation de page d'accueil personnalisée créée, vous devez utiliser l'Assistant de gestion des rôles pour l'affecter aux rôles 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 utilisateur pour ce type d'enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit vous donner le droit de personnaliser l'application et de gérer la personnalisation des pages d'accueil.

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

- 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 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 utilisateur afin que les utilisateurs puissent la consulter. Pour plus d'informations sur l'ajout et la modification de rôles utilisateur, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 346). 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

Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez utiliser la piste d'audit pour effectuer le suivi de la création, de la suppression et de la restauration des enregistrements, ainsi que les mises à jour de champs spécifiques sur des enregistrements existants. Un enregistrement de piste d'audit indique les détails de l'utilisateur dont l'action a déclenché l'enregistrement de piste d'audit, le type d'action qui a été exécuté, ainsi qu'un horodatage. Lorsqu'un champ audité dans un enregistrement existant est mis à jour, l'enregistrement de piste d'audit correspondant à la modification indique l'ancienne valeur et la nouvelle valeur de ce champ.

**REMARQUE :** Si aucun des champs audités n'est modifié lorsqu'un enregistrement est mis à jour, aucun enregistrement de piste d'audit n'est généré pour l'opération.

## Paramètres de la société pour la piste d'audit

La durée pendant laquelle les enregistrements de piste d'audit sont conservés dans Oracle CRM On Demand est indiquée dans le champ Expiration de l'audit (jours), dans le profil de la société. Dans l'application standard, les enregistrements sont conservés pendant 90 jours, mais les administrateurs ont la possibilité de définir une durée différente.

Le nombre maximum de champs que vous pouvez auditer pour un type d'enregistrement est indiqué dans le champ Champs auditables du type d'enregistrement, dans le profil de la société. Dans l'application standard, le nombre maximum de champs est de 35, mais les administrateurs peuvent modifier cette limite.

**REMARQUE :** Le nombre maximum de champs pouvant faire l'objet d'un audit pour un type d'enregistrement est affiché dans la page Configuration de champ d'audit pour chaque type d'enregistrement, mais la valeur ne peut pas être modifiée dans cette page.

Pour plus d'informations sur la modification des paramètres de la société pour la piste d'audit, voir [Configuration des paramètres de la société](#) (page 22).

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

L'audit prolonge le temps de traitement d'une opération, car les règles d'audit doivent être évaluées lors de l'exécution de cette opération. Pour les opérations de mise à jour, un enregistrement de piste d'audit doit être généré et stocké pour chaque champ audité mis à jour. Par conséquent, plus le nombre de champs audités dans un type d'enregistrement est élevé, plus la sauvegarde d'un enregistrement de ce type prend du temps.

## Configuration de la piste d'audit

Pour chacun des types d'enregistrement qui prennent en charge la piste d'audit, vous pouvez indiquer :

- les champs que vous souhaitez auditer,
- si vous souhaitez effectuer le suivi de la création d'enregistrements,

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas désélectionner l'option permettant d'assurer le suivi de la création d'enregistrements dans la piste d'audit Utilisateur.

- si, pour les enregistrements qui peuvent être supprimés, vous souhaitez effectuer le suivi de leur suppression et de leur restauration.

**REMARQUE :** L'option permettant d'assurer le suivi de la suppression et de la restauration d'enregistrements n'est pas disponible pour les pistes d'audit Utilisateur et Administration d'utilisateur partenaire, car il est impossible de supprimer ce type d'enregistrement.

La piste d'audit d'un type d'enregistrement est activée dès que vous indiquez au moins un champ à auditer pour le type d'enregistrement ou que vous sélectionnez une des options pour effectuer le suivi de la création, de la suppression et de la restauration d'enregistrements.

### A propos de l'accessibilité des enregistrements de piste d'audit aux utilisateurs

Les enregistrements de piste d'audit apparaissent dans la section d'informations connexes Piste d'audit des pages de détails d'enregistrement, comme indiqué dans la rubrique Consultation des pistes d'audit pour des enregistrements. Pour rendre les enregistrements de piste d'audit accessibles aux utilisateurs, procédez comme suit :

- Ajoutez la section d'informations connexes Piste d'audit aux présentations appropriées pour la page de détails d'un type d'enregistrement.
- Mettez à jour les profils d'accès utilisateur appropriés pour autoriser l'accès aux enregistrements de piste d'audit. Par exemple, pour permettre à un utilisateur de consulter les enregistrements de piste d'audit dans des comptes, attribuez-lui un accès en lecture seule au type d'informations connexes Piste d'audit pour le type d'enregistrement Compte. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371).

Les administrateurs peuvent également voir le jeu complet d'enregistrements de piste d'audit pour tous les types d'enregistrement audités dans la piste d'audit principale, comme expliqué dans la rubrique [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) (page 87).

### Types d'enregistrement audités par défaut

La piste d'audit est activée par défaut pour les types d'enregistrement Opportunité et Demande d'assistance lors de la configuration initiale d'une société. Par ailleurs, pour certains types d'enregistrement spécifiques d'un secteur d'activité ou propres à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, la piste d'audit est activée au moment de leur activation pour la société. Pour tous ces types d'enregistrement, la piste d'audit est configurée comme suit :

- Certains champs sont audités. Vous pouvez ajouter des champs à la liste des champs audités et en supprimer.
- L'option permettant d'effectuer le suivi de la création d'enregistrements et celle permettant d'effectuer le suivi de la suppression et de la restauration d'enregistrements sont sélectionnées. Vous pouvez modifier ces paramètres.

Les éléments suivants sont configurés par défaut uniquement pour les types d'enregistrement Opportunité et Demande d'assistance :

- La section d'informations connexes Piste d'audit est disponible dans la présentation des pages de détails standard.
- Tous les profils d'accès standard fournissent un accès en lecture seule aux enregistrements de piste d'audit.

La piste d'audit est également activée par défaut pour le type d'enregistrement Utilisateur lors de la configuration initiale d'une société. Certains champs obligatoires sont audités par défaut. L'option permettant d'effectuer le suivi de la création des enregistrements est également sélectionnée, et vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.

Le tableau suivant répertorie les types d'enregistrement qui prennent en charge la piste d'audit, et indique si la piste d'audit est activée par défaut pour le type d'enregistrement. Il répertorie également les champs qui sont audités par défaut.

**REMARQUE** : Si vous supprimez tous les champs de la liste des champs audités pour un type d'enregistrement, et si vous désélectionnez également les options permettant d'effectuer le suivi de la création, de la suppression et de la restauration des enregistrements, la piste d'audit est désactivée pour le type d'enregistrement.

Type d'enregistrement	Piste d'audit activée par défaut ?	Champs audités par défaut
Compte	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Activité	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Adresse	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Allocation	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Application	Oui	CA annuel, ID de l'application, Statut d'approbation, Date d'approbation, Campagne, Approbateur actuel, Adresse e-mail, Partenariats existants, Avantages du partenariat escomptés, Prénom, Nom, Lieu, N° de fax principal, N° de téléphone principal, Nom, Nombre d'employés, Partenaire, Programme de partenaire, Type de partenaire, Niveau du programme, Motif du rejet, Source, Statut de soumission, Fax (bureau), Téléphone (bureau).
Plan commercial	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Interlocuteur	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Objets personnalisés 01 ou supérieurs	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.



Type d'enregistrement	Piste d'audit activée par défaut ?	Champs audités par défaut
Enregistrement d'affaire	Oui	Statut d'approbation, Interlocuteur associé, Client associé, Lead associé, Opportunité associée, Tél. portable, Ville, Date de clôture, Nom de la société, Pays, Devise, Approubateur 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.
Événement	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Budget	Oui	Propriétaire, Partenaire, Statut, Montant cible.
Demande de budget	Oui	Approuvé, Date de décision de la réclamation, Quantité demandée, Échéance, Budget, Attribué, Titulaire, Date de pré-approbation, Demande pré-approbation, Statut.
Allocation d'interlocuteur professionnel de santé	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Foyer	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Invité	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Lead	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande BDM	Oui	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.
Objectif	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Opportunité	Oui	Date de clôture, Prévision, Titulaire, Probabilité (%), CA, Phase de vente.
Partenaire	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Programme de partenaire	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Police	Oui	Valeur nominale. Pour plus d'informations, voir Champs de police.

Type d'enregistrement	Piste d'audit activée par défaut ?	Champs audités par défaut
Portefeuille	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande d'échantillon	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Élément de demande d'échantillon	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande d'assistance	Oui	Catégorie, Cause, Description, Titulaire, Priorité, Source, Statut, Objet, Type.
Signature	Oui	Interlocuteur
Solution	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.
Demande de tarification spéciale	Oui	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 demandé
Utilisateur	Oui	Toujours envoyer les alertes critiques, Type d'authentification, E-mail, Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique, Rôle, Statut, ID de connexion utilisateur.
Administration d'utilisateur partenaire	Non	Aucun champ n'est audité par défaut. Comme meilleure pratique, auditez les champs suivants :  Toujours envoyer les alertes critiques, Type d'authentification, E-mail, Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique, Rôle, Statut, ID de connexion utilisateur.  <b>REMARQUE :</b> Dans la piste d'audit principale, les modifications apportées aux enregistrements utilisateur via les pages d'auto-administration des partenaires sont affichées dans le type d'enregistrement Administration d'utilisateur partenaire.
Véhicule	Non	Aucun champ n'est audité par défaut.

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

- Pour la piste d'audit Utilisateur, les champs obligatoires s'affichent en rouge dans la liste des champs audités. Vous ne pouvez pas sauvegarder la piste d'audit Utilisateur si vous supprimez l'un des champs obligatoires de la liste des champs audités.

- Pour les champs de clé étrangère, la piste d'audit stocke et affiche le nom (pas l'ID). Par exemple, si le champ Compte pour le type d'enregistrement Opportunité est audité, la piste d'audit affiche le nom du compte au lieu de 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.

La procédure ci-après explique comment personnaliser la piste d'audit pour un type d'enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle doit inclure tous les privilèges suivants :

- Personnaliser l'application
- Gérer l'audit de champs
- Gérer les rôles et les accès

### *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'enregistrement, 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.

**REMARQUE :** Le type d'enregistrement Invité est un enfant du type d'enregistrement Événement. Vous pouvez personnaliser les champs de piste d'audit et configurer la section d'informations connexes Piste d'audit pour le type d'enregistrement Invité dans les pages Personnalisation de l'application du type d'enregistrement Événement. Vous pouvez ajouter la section d'informations connexes Piste d'audit pour le type

d'enregistrement Invité aux présentations de page de détails Invité uniquement. Vous ne pouvez pas ajouter la section d'informations connexes Piste d'audit pour le type d'enregistrement Invité aux présentations de page de détails Événement. En outre, pour permettre aux utilisateurs de voir la piste d'audit des enregistrements d'invité, vous devez mettre à jour les profils d'accès pertinents pour donner aux utilisateurs l'accès en lecture seule à l'élément associé Piste d'audit invité pour le type d'enregistrement parent Événement.

## 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 230). Pour plus d'informations sur l'affichage des modifications apportées à la configuration des champs, aux rôles et aux profils d'accès, voir [Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit](#) (page 89).

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.

En outre, dans le cas d'enregistrements détenus par un groupe, les informations figurant dans les champs système de l'enregistrement peuvent être mises à jour automatiquement lorsqu'un utilisateur est supprimé du groupe. Si le nom de l'utilisateur supprimé du groupe apparaît dans le champ Propriétaire sur un enregistrement partagé dont le groupe est propriétaire, le nom figurant dans le champ Propriétaire sur cet enregistrement est modifié avec le nom d'un autre membre du groupe, lorsque le précédent propriétaire est supprimé du groupe. Lorsqu'une modification de ce type est apportée à la propriété d'un enregistrement d'opportunité ou d'un enregistrement de portefeuille, les champs système stockant les informations relatives à la modification la plus récente de l'enregistrement sont mis à jour et ces informations indiquent que l'enregistrement a été mis à jour par l'utilisateur administrateur Oracle. Cependant, dans le cas des autres types d'enregistrement prenant en charge les groupes, les champs système ne sont pas mis à jour. Pour tous les types d'enregistrement prenant en charge les groupes, lorsque le champ est modifié suite à la suppression d'un utilisateur du groupe, même si le champ Propriétaire est défini pour être audité pour le type

d'enregistrement, les modifications apportées au champ Propriétaire sur l'enregistrement partagé ne sont pas suivies dans la piste d'audit.

Le champ Modifié par d'un enregistrement peut également afficher le nom d'un utilisateur ne disposant pas des privilèges et droits d'accès nécessaires pour mettre directement à jour l'enregistrement. Par exemple, lorsque le statut d'un utilisateur passe de Actif à Inactif ou de Inactif à Actif, les valeurs des champs Utilisateurs actifs et Utilisateurs inactifs de la page Profil de la société sont mis à jour. Suite à la modification de ces champs, le champ Modifié par de la page Profil de la société est mis à jour et indique le nom de l'utilisateur ayant mis à jour l'enregistrement, même si l'utilisateur qui a effectué la modification ne dispose pas du privilège nécessaire pour mettre à jour le profil de la société.

## 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.

**REMARQUE :** Lors de l'utilisation de mises en page dynamiques, vous ne pouvez pas utiliser les valeurs de liste de sélection qui sont identiques aux ID de liste de sélection interne car cela pourrait entraîner un comportement imprévisible.

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 n à n.

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
Activité : Rendez-vous	Type

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Activité : Tâche	Type
Rendez-vous	Type
Équipement	Type d'équipement
Plan commercial	Type
Activité de visite	Type
Campagne	Type de campagne
Interlocuteur	Type d'interlocuteur
Objets personnalisés 01-03	Type
Objets personnalisés 04 ou supérieurs	Type
Enregistrement d'affaire	Type
Concessionnaire	Statut
Événement	Type
Budget	Statut
Demande de budget	Statut
Foyer	Segment
Rapport d'audit du stock	Type
Lead	Source du lead
Enseignement médical	Type
Réponse au plan de diffusion	Type
Plan de diffusion	Type
Élément du plan de diffusion	Type
Relation d'élément de plan de diffusion	Type
Objectifs	Type
Opportunité	Type d'opportunité
Opportunité - CA produit	Type
Partenaire	Statut de l'organisation du partenaire
Programme de partenaire	Type de partenaire

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
Police	Secteur d'activité
Portefeuille	Type de compte
Chiffre d'affaires	Type
Chiffre d'affaires : CA du compte	Type
Chiffre d'affaires : CA de l'interlocuteur	Type
Transaction d'échantillon	Type
Demande d'assistance	Type
Solution	Statut
Tâche	Type
Véhicule	Type de produit
Infos financières véhicule	Type de financement

Le nombre de caractères utilisable dans les noms de présentation de page est limité. Pour plus d'informations, voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) (page 183).

## 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 de recherche 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 un champ de recherche disponible dans la présentation de 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.

**REMARQUE :** Dans le cas de recherches avancées lancées par les utilisateurs à partir du lien Avancé d'une liste d'enregistrements associés sur un enregistrement parent, d'autres points sont à prendre en compte concernant la disponibilité des champs de recherche et des champs pouvant être affichés dans les résultats de la recherche. Pour plus d'informations, voir [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés](#).

**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.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur l'interaction des mises en page personnalisées et des mises en page dynamiques :

- [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles \(page 241\)](#)
- [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles \(page 247\)](#)

## Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles

A chaque rôle d'utilisateur est affectée une mise en page pour chaque type d'enregistrement. Les mises en page déterminent les champs, les sections de page et les sections d'informations connexes que les utilisateurs voient dans les pages où ils créent, consultent et modifient les enregistrements de différents types. Les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des sections d'informations connexes dans la page Détails d'un type d'enregistrement si le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes est activé pour leur rôle. Les utilisateurs peuvent afficher ou masquer les sections d'informations connexes et en modifier l'ordre dans la page Détails.

**REMARQUE :** Selon la configuration de votre rôle d'utilisateur, vous pouvez être autorisé à personnaliser la présentation des champs dans les pages d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles \(page 247\)](#)

Si nécessaire, vous pouvez rétablir les paramètres par défaut de toutes les versions personnalisées des mises en page pour un rôle. Pour plus d'informations, voir [Réinitialisation de mises en page personnalisées \(voir "Réinitialisation de mises en pages personnalisées" page 375\)](#).

## Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page statiques

Avec une mise en page statique, l'utilisateur obtient la même présentation pour tous les enregistrements d'un type donné. Quand un utilisateur crée une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour une mise en page de détails statique, le comportement du système est le suivant :

- Une fois que l'utilisateur a modifié la présentation des sections d'informations connexes dans la page Détails pour un type d'enregistrement, sa mise en page personnalisée est utilisée chaque fois qu'il ouvre la page Détails d'un enregistrement du type considéré.

- Cette présentation personnalisée des sections d'informations connexes est utilisée pour tous les enregistrements de ce type jusqu'à ce que l'une des actions suivantes se produise :
  - L'utilisateur modifie de nouveau la présentation personnalisée des sections d'informations connexes.
  - L'utilisateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page pour le rôle d'utilisateur.

**REMARQUE :** La réinitialisation de la présentation des champs à la présentation par défaut n'affecte aucune des présentations personnalisées des sections d'informations connexes. De la même façon, la restauration de la présentation par défaut pour une présentation personnalisée des sections d'informations connexes n'affecte aucune des présentations de champs personnalisées pour le type d'enregistrement.
  - L'administrateur de la société rétablit la présentation par défaut de la mise en page pour le rôle utilisateur.

**REMARQUE :** Si un administrateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page d'un type d'enregistrement pour un rôle, alors toutes les présentations de champs personnalisées et toutes les présentations personnalisées des sections d'informations connexes pour ce type d'enregistrement sont restaurées par défaut pour les utilisateurs ayant ce rôle. Toutefois, si un administrateur affecte une nouvelle mise en page pour un type d'enregistrement à un rôle, alors tous les utilisateurs ayant ce rôle voient la nouvelle présentation des champs pour le type d'enregistrement, mais continuent de voir leurs présentations personnalisées des sections d'informations connexes pour le type d'enregistrement jusqu'à ce qu'ils rétablissent la présentation par défaut pour ces dernières.
- Si l'administrateur de la société modifie la liste des sections d'informations connexes disponibles et affichées dans une mise en page par défaut pour un rôle utilisateur donné, le comportement du système est le suivant :
  - Si l'administrateur déplace vers la liste des sections d'informations connexes affichées ou disponibles dans la mise en page par défaut une section qui n'était pas disponible précédemment, cette section n'est pas affichée automatiquement dans la présentation personnalisée correspondante de l'utilisateur. Si l'utilisateur souhaite que la section nouvellement disponible soit affichée, il doit modifier sa présentation personnalisée de façon à ajouter cette section à la liste des sections affichées.
  - Si l'administrateur déplace une section d'informations connexes de la liste des sections affichées vers la liste des sections disponibles dans la mise en page par défaut, et si cette section est déjà affichée dans la présentation personnalisée d'un utilisateur, elle le reste jusqu'à ce que l'utilisateur choisisse de la retirer de la liste des sections affichées dans sa mise en page personnalisée ou de rétablir la présentation par défaut.
  - Si l'administrateur déplace une section d'informations connexes vers la liste des sections non disponibles dans la mise en page par défaut, et si cette section est déjà affichée dans la présentation personnalisée d'un utilisateur, elle reste affichée dans la page de détails de l'enregistrement pour cet utilisateur. Toutefois, à la prochaine modification de la présentation personnalisée de la page de détails par l'utilisateur, cette section n'apparaît plus dans la liste des sections affichées pour la présentation et, lorsque l'utilisateur clique sur Enregistrer dans la page Infos personnelles - Présentation, la section non disponible est retirée de la présentation et n'est plus affichée dans la page de détails de l'enregistrement.

## Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page dynamiques

Pour certains types d'enregistrement, les administrateurs de la société peuvent créer des mises en page dynamiques. Dans ces mises en page, une valeur de liste de sélection dans un champ d'un enregistrement est utilisée pour déterminer dynamiquement la mise en page employée pour l'enregistrement. Par exemple, votre société peut vouloir que la mise en page des pages Détails des comptes soit particulière lorsque le type de compte est Client et qu'elle soit différente lorsque le type de compte est Concurrent. Dans ce cas, l'administrateur de votre société peut configurer une mise en page dynamique pour la page Détails des comptes et l'affecter aux rôles d'utilisateur selon les besoins.

Lorsque des présentations dynamiques sont utilisées, la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles du profil de la société détermine si un utilisateur ne peut créer qu'une présentation personnalisée des sections d'informations connexes ou s'il peut en créer plusieurs pour un type d'enregistrement. Le comportement de la case à cocher Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est le suivant :

- Si la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles n'est pas cochée dans le profil de la société, un utilisateur ne peut créer qu'une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour un type d'enregistrement. La mise en page personnalisée des sections d'informations connexes de l'utilisateur est employée pour la page Détails de tous les enregistrements du type considéré, quelle que soit la valeur du champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.

Par exemple, supposons qu'une mise en page dynamique soit employée pour le type d'enregistrement Compte, comme décrit ci-dessus. Si l'utilisateur modifie la présentation des sections d'informations connexes pendant qu'il travaille dans la page Détails d'un compte dont le type est Concurrent, sa mise en page personnalisée des sections d'informations connexes est employée dans la page Détails de tous les enregistrements de compte, quel que soit le type de compte.

Une fois que la mise en page est personnalisée, toutes les modifications que l'utilisateur y apporte ultérieurement sont reflétées dans la page Détails de tous les enregistrements du type considéré. S'il rétablit la présentation par défaut des sections d'informations connexes du rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement, les mises en page dynamiques du type d'enregistrement sont utilisées pour les pages de détails des enregistrements.

Par exemple, supposons qu'une mise en page dynamique soit employée pour le type d'enregistrement Compte, comme décrit ci-dessus. Une fois que l'utilisateur a rétabli la présentation des sections d'informations connexes pour le type d'enregistrement Compte à la présentation par défaut du rôle d'utilisateur, la mise en page dynamique correspondant au type de compte, Client ou Concurrent, est utilisée.

- Si la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est cochée dans le profil de la société, l'utilisateur peut décider de créer une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour chacune des valeurs du champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique. La mise en page personnalisée de l'utilisateur appliquée à une valeur de la liste de sélection est alors utilisée à chaque fois que l'utilisateur ouvre un enregistrement de ce type dans lequel cette valeur de la liste de sélection est sélectionnée.

Une fois que l'utilisateur crée une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour une valeur de la liste de sélection, il peut ensuite la modifier ou en créer d'autres pour d'autres valeurs de la liste. L'utilisateur peut également choisir de rétablir les mises en page par défaut des présentations des sections d'informations connexes pour toutes les valeurs de la liste de sélection.

Quel que soit le paramétrage de la case à cocher Activer la personnalisation des mises en page individuelles dans le profil de la société, l'interaction entre les présentations personnalisées des sections d'informations connexes d'un utilisateur et les mises en page du rôle de cet utilisateur est la suivante :

- Si l'administrateur de la société modifie la liste des sections d'informations connexes disponibles et affichées dans une mise en page par défaut pour un rôle utilisateur donné, le comportement du système est le suivant :
  - Si l'administrateur déplace vers la liste des sections d'informations connexes affichées ou disponibles dans la mise en page par défaut une section qui n'était pas disponible précédemment, cette section n'est pas affichée automatiquement dans la présentation personnalisée correspondante de l'utilisateur. Si l'utilisateur souhaite que la section nouvellement disponible soit affichée, il doit modifier sa présentation personnalisée de façon à ajouter cette section à la liste des sections affichées.
  - Si l'administrateur déplace une section d'informations connexes de la liste des sections affichées vers la liste des sections disponibles dans la mise en page par défaut, et si cette section est déjà affichée dans la présentation personnalisée d'un utilisateur, elle le reste jusqu'à ce que l'utilisateur choisisse de la retirer de la liste des sections affichées dans sa mise en page personnalisée ou de rétablir la présentation par défaut.
  - Si l'administrateur déplace une section d'informations connexes vers la liste des sections non disponibles dans la mise en page par défaut, et si cette section est déjà affichée dans la présentation personnalisée d'un utilisateur, elle reste affichée dans la page de détails de l'enregistrement pour cet utilisateur. Toutefois, à la prochaine modification de la présentation personnalisée de la page de détails par l'utilisateur, cette section n'apparaît plus dans la liste des sections affichées pour la présentation et, lorsque l'utilisateur clique sur Enregistrer dans la page Infos personnelles - Présentation, la section non disponible est retirée de la présentation et n'est plus affichée dans la page de détails de l'enregistrement.

### **A propos de la modification de l'option Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles**

Les administrateurs de la société peuvent modifier le paramétrage de la case à cocher Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles dans le profil de la société. Si vous modifiez le paramétrage de la case à cocher, les présentations des sections d'informations connexes que l'utilisateur voit peuvent en être affectées. Le comportement constaté par l'utilisateur lorsque ce paramètre est modifié dépend des conditions suivantes :

- Si la case était préalablement cochée, l'utilisateur pouvait alors créer des présentations personnalisées de sections d'informations connexes pour les valeurs individuelles de la liste de sélection d'un type d'enregistrement.
- Si l'utilisateur a préalablement créé une seule ou plusieurs présentations personnalisées de sections d'informations connexes pour les pages utilisant des présentations dynamiques.

Le tableau suivant affiche le comportement constaté par un utilisateur lorsque la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est désélectionnée et que vous la cochez.

L'utilisateur a-t-il préalablement créé une présentation personnalisée unique pour un type d'enregistrement ?	L'utilisateur a-t-il préalablement créé des mises en page personnalisées pour les valeurs individuelles de la liste de sélection d'un type d'enregistrement ?	Comportement après sélection de la case à cocher
Oui	Non	L'utilisateur affiche le jeu de mises en page dynamiques par défaut affectées au rôle pour le type d'enregistrement.
Oui	Oui	L'utilisateur affiche les présentations personnalisées qu'il a précédemment créées pour les valeurs individuelles de la liste de sélection.
Non	Non	L'utilisateur affiche le jeu de mises en page dynamiques par défaut affectées au rôle pour le type d'enregistrement.
Non	Oui	L'utilisateur affiche les présentations personnalisées qu'il a précédemment créées pour les valeurs individuelles de la liste de sélection.

Le tableau suivant affiche le comportement constaté par un utilisateur lorsque la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est cochée et que vous la désélectionnez.

L'utilisateur a-t-il préalablement créé une présentation personnalisée unique pour un type d'enregistrement ?	L'utilisateur a-t-il préalablement créé des mises en page personnalisées pour les valeurs individuelles de la liste de sélection d'un type d'enregistrement ?	Comportement après désactivation de la case à cocher
Oui	Non	L'utilisateur affiche la présentation personnalisée unique qu'il a précédemment créée.
Oui	Oui	L'utilisateur affiche la présentation personnalisée unique qu'il a précédemment créée.
Non	Non	L'utilisateur affiche le jeu de mises en page dynamiques par défaut affectées au rôle pour le type d'enregistrement.
Non	Oui	L'utilisateur affiche le jeu de mises en page dynamiques par défaut affectées au rôle pour le type d'enregistrement.

**REMARQUE :** Si les présentations personnalisées que vos utilisateurs ont créées dans le passé sont susceptibles de différer des mises en page par défaut actuelles, vous pouvez leur recommander de rétablir les mises en page par défaut pour un rôle après que vous avez modifié le paramétrage de la case à cocher Activer la personnalisation des mises en page dynamiques personnalisées. Toutefois, la réinitialisation des mises en page pour un rôle rétablit la présentation par défaut pour toutes les présentations de champs personnalisées, ainsi que pour les présentations des sections d'informations connexes. Sinon, vous pouvez recommander aux utilisateurs de rétablir les mises en page par défaut des présentations des sections d'informations connexes.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les mises en page, voir :

- [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184)
- [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237)
- [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) (page 375)

- [Interaction des présentations de champs personnalisés et des mises en page pour les rôles](#) (page 247)

## Interaction des présentations de champs personnalisés et des mises en page pour les rôles

Les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des champs sur la page de détails d'un type d'enregistrement quand leur rôle d'utilisateur est configuré comme suit :

- Le privilège Personnaliser la page de détails - Champs est activé pour le rôle.
- Une mise en page personnalisée est affectée au rôle pour le type d'enregistrement.

**REMARQUE** : Si la présentation standard est affectée à un rôle pour un type d'enregistrement, l'utilisateur ne peut pas personnaliser la présentation des champs pour ce type d'enregistrement. En outre, vous ne pouvez pas configurer un rôle d'utilisateur afin que les utilisateurs puissent personnaliser une partie, mais pas la totalité, des mises en page qui sont affectées à ce rôle. Si le rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Champs, les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent personnaliser la totalité des mises en page qui sont affectées à ce rôle.

Quand vous configurez des mises en page personnalisées, vous pouvez indiquer que certains champs doivent toujours apparaître sur la présentation. A l'exception des champs obligatoires et de ceux que vous spécifiez comme devant toujours apparaître sur la présentation, les utilisateurs peuvent afficher ou masquer des champs sur leur présentation personnalisée. Ils peuvent également modifier l'ordre dans lequel les champs apparaissent sur la page de détails. En revanche, les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des champs qui ne figurent pas sur la présentation par défaut à leur présentation personnalisée. Ils peuvent personnaliser les présentations des champs pour les mises en page statiques et dynamiques

**REMARQUE** : Selon la configuration de leur rôle d'utilisateur, les utilisateurs peuvent également personnaliser la présentation des sections d'informations connexes sur les pages de détails d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) (page 241)

Après qu'un utilisateur a créé une présentation des champs personnalisée, cette présentation est utilisée à chaque fois que l'utilisateur ouvre ou modifie un enregistrement de ce type jusqu'à ce que l'une des actions suivantes se produise :

- L'utilisateur modifie de nouveau la présentation des champs.
- L'utilisateur rétablit la présentation des champs par défaut pour la page.

**REMARQUE** : La réinitialisation de la présentation des champs à la présentation par défaut n'affecte aucune des présentations personnalisées des sections d'informations connexes. De la même façon, la restauration de la présentation par défaut pour une présentation personnalisée des sections d'informations connexes n'affecte aucune des présentations de champs personnalisées pour le type d'enregistrement.

- L'administrateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page pour le rôle d'utilisateur, ou affecte une autre présentation au rôle pour ce type d'enregistrement.

**REMARQUE** : Si un administrateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page d'un type d'enregistrement pour un rôle, alors toutes les présentations de champs personnalisées et toutes les présentations personnalisées des sections d'informations connexes pour ce type d'enregistrement sont restaurées par défaut pour les utilisateurs ayant ce rôle. Toutefois, si un administrateur affecte une nouvelle mise en page pour un type d'enregistrement à un rôle, alors tous les utilisateurs ayant ce rôle voient la nouvelle présentation des champs pour le type d'enregistrement, mais continuent de voir

leurs présentations personnalisées des sections d'informations connexes pour le type d'enregistrement jusqu'à ce qu'ils rétablissent la présentation par défaut pour ces dernières.

## A propos des présentations de champs dans les pages de nouveaux enregistrements

La présentation personnalisée d'un utilisateur est également utilisée dans les pages où il saisit des informations pour un nouvel enregistrement, sauf si une présentation personnalisée pour la page des nouveaux enregistrements est affectée au rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement. Si une présentation personnalisée pour la page des nouveaux enregistrements est affectée au rôle d'utilisateur pour tous les cas d'utilisation, la présentation personnalisée de l'utilisateur n'est alors jamais utilisée pour les pages des nouveaux enregistrements. Toutefois, si le rôle de l'utilisateur indique que la présentation personnalisée pour la page des nouveaux enregistrements n'est utilisée que quand l'utilisateur crée un enregistrement à partir de la barre d'actions ou de l'en-tête global, alors la présentation des champs personnalisée de l'utilisateur est utilisée quand l'utilisateur crée un enregistrement à partir de tout autre emplacement dans Oracle CRM On Demand.

## Que se passe-t-il si une mise en page change après la personnalisation de la présentation des champs par l'utilisateur ?

Après que les utilisateurs disposant d'un certain rôle ont personnalisé la présentation des champs pour un type d'enregistrement, un administrateur peut apporter une modification à la présentation par défaut du rôle. Selon les modifications que l'administrateur apporte, l'interaction entre ces dernières et la présentation personnalisée se présente comme suit :

- Si l'administrateur affecte une autre présentation de page de détails au rôle pour le type d'enregistrement, alors tous les utilisateurs ayant ce rôle voient la nouvelle présentation des champs pour le type d'enregistrement lors de leur prochaine connexion à Oracle CRM On Demand. Toutefois, si l'administrateur réaffecte ensuite la mise en page d'origine au rôle, les utilisateurs voient de nouveau leurs versions personnalisées de cette présentation.
- Si un administrateur apporte une modification à la présence, à la présentation ou aux caractéristiques des champs sur la présentation des champs de la page de détails qui est affectée au rôle, alors cette modification n'est pas automatiquement appliquée aux présentations personnalisées. Par exemple :
  - Si un administrateur retire un champ de la présentation de la page de détails, le champ n'est pas retiré des présentations personnalisées. En outre, si un utilisateur ouvre la page Infos personnelles - Présentation - Champs pour cette mise en page, le champ que l'administrateur a retiré continue d'être disponible, dans l'une des sections de la présentation ou dans la liste Champs disponibles, selon ce que l'utilisateur a indiqué.
  - Si un administrateur ajoute un champ à la présentation de la page de détails, le nouveau champ n'apparaît pas sur les présentations personnalisées. En outre, si un utilisateur ouvre la page Infos personnelles - Présentation - Champs pour cette mise en page, le champ que l'administrateur a ajouté n'apparaît dans aucune des sections de la présentation ni dans la liste Champs disponibles.
  - Si un administrateur modifie les caractéristiques d'un champ, la modification n'est pas automatiquement reflétée dans les présentations personnalisées. Par exemple, si un administrateur définit un champ comme obligatoire alors qu'il ne l'était pas dans la mise en page, le champ ne devient pas obligatoire pour les utilisateurs qui ont personnalisé leur présentation. De la même façon, si un administrateur sélectionne la case à cocher Toujours sur la présentation pour un champ, alors l'utilisateur n'est pas forcé d'afficher le champ sur sa présentation personnalisée, même s'il apporte



des mises à jour ultérieures à la présentation personnalisée après que l'administrateur a apporté la modification.

Si un administrateur veut que les modifications apportées à la présentation des champs s'appliquent à tous les utilisateurs ayant le rôle, il doit réinitialiser la mise en page à la présentation par défaut pour le rôle. Sinon, les utilisateurs peuvent aussi rétablir la présentation par défaut de leur mise en page, puis personnaliser de nouveau la présentation, le cas échéant.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les mises en page, voir :

- [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184)
- [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237)
- [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) (page 375)
- [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) (page 241)

## A propos de la standardisation des URL

Dans Oracle CRM On Demand, plusieurs URL ont été standardisées pour tous les types d'enregistrement, de sorte que les URL suivantes - utilisées dans des liens Web, des onglets Web et des applets Web - fonctionneront avec les versions futures d'Oracle CRM On Demand :

- Ouverture d'une page d'accueil de type d'enregistrement
- Ouverture d'une page de détails d'enregistrement à l'aide d'un ID d'enregistrement
- Ouverture d'une page de modification d'enregistrement à l'aide d'un ID d'enregistrement
- Création ou modification d'un enregistrement avec une valeur de champ de liste de sélection déterminante préremplie pour définir la mise en page
- Création ou modification d'un enregistrement avec des valeurs préremplies pour la liste de sélection parent et la liste de sélection connexe d'un champ de liste de sélection en cascade
- Mise à jour d'un enregistrement d'opportunité pour mettre à jour le champ Phase de vente en vue du démarrage d'un processus de vente

### Rubriques connexes

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

- [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets](#) (page 250)
- [A propos des applets Web personnalisés](#) (page 195)
- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement](#) (page 197)
- [Création d'applets Web globaux](#) (page 260)

- [Définition de liens Web](#) (page 153)
- Utilisation des applets de flux RSS

## Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les 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 agents 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 intégrer des rapports et tableaux de bord (du catalogue V3 uniquement) sur des onglets Web personnalisés. Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#).

Vous pouvez également créer des applets Web personnalisés qui afficheront le contenu Web, les rapports et les tableaux de bord. Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisés et leurs différences par rapports aux onglets Web personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisés](#) (page 195).

**REMARQUE :** Pour des informations sur les points à prendre en compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand, voir [Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand](#) (page 262).

Pour rendre visible un onglet Web personnalisé, vous devez ajouter l'onglet au rôle d'utilisateur approprié à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.

**Avant de commencer.** Pour 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.

Pour intégrer un rapport ou un tableau de bord à un onglet Web, le rapport ou le tableau de bord doit être stocké sous **Dossiers partagés**, dans un dossier auquel vous avez accès.

**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 le type d'onglet Web à créer : URL, HTML, Rapport ou Tableau de bord.

Champ	Commentaires
Champs utilisateur et système	<p>Avant de créer un applet Web personnalisé dans Oracle CRM On Demand, réfléchissez avec soin à la façon dont vous utiliserez les variables de champ de paramètre telles que <code>%%%User Id%%%</code> si le champ contient des caractères pouvant être placés dans une séquence d'échappement en tant que référence d'entité caractère.</p> <p>Lorsque vous insérez des variables de champ de paramètre dans HTML, les caractères tels que <code>&amp;</code> contenus dans le nom de champ sont placés dans une séquence d'échappement en tant que référence de l'entité caractère correspondante (dans ce cas : <code>&amp;#38;</code>;) et le navigateur développe cette référence de manière à afficher le caractère référencé. Supposons que vous vouliez créer un applet Web HTML de page d'accueil avec le nom de société "Ma Société A&amp;B". Dans la liste déroulante Champs utilisateur et système, vous pouvez sélectionner Nom de la société de façon à insérer la variable <code>%%%Company name%%%</code> prenant la valeur "Ma Société A&amp;#38;B" lors de l'exécution et s'affichant dans le navigateur sous la forme "Ma Société A&amp;B". Toutefois, les références d'entité caractère ne sont pas développées en code JavaScript. Dans ce cas, placez la variable dans un contexte référencable, extrayez-la du modèle objet de document, puis codez-la selon les besoins. Ces différences sont illustrées dans l'exemple de code HTML d'applet Web suivant :</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display: none" data-value="%%%Company name%%%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt;  var var1 = "%%%Company name%%%" ;  var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value");  &lt;/script&gt;</pre> <p>La valeur de var1 est "Ma Société A&amp;#38;B" et la valeur de var2, "Ma Société A&amp;B". Les valeurs de var1 et var2 sont différentes car le navigateur développe les références d'entité dans les données et balises HTML, mais non dans l'élément <code>&lt;script&gt;</code>.</p> <p>Sélectionnez une option dans la liste déroulante Champs utilisateur et système pour ajouter des champs de paramètre au champ URL ou HTML, à la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, <code>%%%User id%%%</code> 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.</p> <p>Autre exemple : si vous choisissez Nom d'hôte dans la liste, <code>%%%Hostname%%%</code> est inséré à la position du curseur. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par le nom d'hôte du serveur sur lequel Oracle CRM On Demand s'exécute. Cette possibilité est utile dans les configurations contenant une URL vers Oracle CRM On Demand car il n'est plus nécessaire de modifier manuellement le nom d'hôte Oracle CRM On Demand lors de la migration d'un environnement à l'autre.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Champs utilisateur et système</a> (page 162).</p>

Champ	Commentaires
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. Assurez-vous que l'URL est un URI (Uniform Resource Identifier) valide. S'il n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche à la place du contenu intégré lorsqu'un utilisateur accède à l'onglet Web personnalisé.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Pour plus d'informations sur la standardisation des URL dans Oracle CRM On Demand, voir <a href="#">A propos de la standardisation des URL</a> (page 249).</p> <p>Vous pouvez aussi inclure des paramètres contextuels en plaçant le curseur dans le champ URL et en sélectionnant la liste déroulante Champs utilisateur et système. Un paramètre de champ apparaît alors dans le champ URL (désigné par %%%fieldname%%%), 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> <p><b>REMARQUE</b> : Même s'il est possible d'utiliser une URL pour intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue V2 sur un onglet Web personnalisé du type d'URL, cette fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge et l'URL peut ne pas fonctionner après une mise à niveau. Utilisez la fonctionnalité de rapport Page d'accueil personnalisé pour afficher les rapports du catalogue V2 dans Oracle CRM On Demand.</p>
Ajouts d'en-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>

Champ	Commentaires
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>
Chemin	<p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport ou Tableau de bord dans le menu Type.</p> <p>Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez au rapport ou au tableau de bord dont vous avez besoin dans les dossiers partagés, puis cliquez sur OK.</p> <p>Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport ou le tableau de bord.</p>
Paramètres	<p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport ou Tableau de bord dans le menu Type.</p> <p>(Facultatif) Si vous voulez spécifier des filtres s'appliquant au rapport ou au tableau de bord lors de l'exécution, spécifiez ces filtres dans le champ Paramètres.</p> <p>Pour des informations détaillées sur la spécification des filtres, voir A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés.</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 Classique	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'onglet Web dans les thèmes classiques.
Icône Moderne	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) pour sélectionner l'icône utilisée pour l'onglet Web dans les thèmes modernes.

**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 346).

## A propos des groupes de valeurs de liste de sélection

Votre société peut limiter les valeurs disponibles dans un champ de liste de sélection à un sous-ensemble des valeurs qui sont définies pour ce champ. Vous pouvez ainsi mettre un champ de liste de sélection donné d'un type d'enregistrement à la disposition de tous les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand tout en limitant les valeurs qui s'affichent dans la liste de sélection du champ. Pour limiter les valeurs dans les champs de liste de sélection, vous pouvez configurer des groupes de valeurs de liste de sélection, puis mettre en correspondance les valeurs des champs de liste de sélection avec ces groupes de valeurs de liste de sélection. De cette façon, l'ensemble de valeurs qu'un utilisateur peut sélectionner dans une liste de sélection peut être contrôlé par un groupe de valeurs de liste de sélection.

Vous pouvez ajouter le champ Groupe de valeurs de liste de sélection à la mise en page de certains types d'enregistrement. Ce champ permet à l'utilisateur de sélectionner tout groupe de valeurs de liste de sélection que vous avez créé. Ensuite, dans tout champ de liste de sélection contrôlé par le groupe de valeurs de liste de sélection qui est sélectionné pour l'enregistrement, seules les valeurs mises en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection s'affichent dans la liste de sélection. Un champ de liste de sélection qui est contrôlé par un groupe de valeurs de liste de sélection est contrôlé de la même façon lorsque le champ de liste de sélection est utilisé dans une liste de sélection en cascade. Pour consulter la liste des types d'enregistrement dans lesquels il est possible d'utiliser des groupes de valeurs de liste de sélection, voir [Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions](#) (page 259).

Par exemple, supposons que trois centres d'appel de votre société utilisent Oracle CRM On Demand. Selon l'emplacement d'un centre d'appel et les produits dont il assure la maintenance, certaines valeurs d'un certain nombre de champs de liste de sélection d'Oracle CRM On Demand ne sont pas des sélections valides pour les utilisateurs des divers centres d'appel. Dans ce cas, vous pouvez configurer trois groupes de valeurs de liste de sélection, c'est-à-dire un groupe de valeurs de liste de sélection pour chaque centre d'appel. Vous pouvez ensuite mettre en correspondance un sous-ensemble des valeurs de chacun des champs de liste de sélection pertinents avec chaque groupe de valeurs de liste de sélection. Une fois que vous avez ajouté le champ Groupe de valeurs de liste de sélection aux mises en page des types d'enregistrement, les utilisateurs peuvent sélectionner le groupe de valeurs de liste de sélection approprié pour un centre d'appel dans le champ Groupe de valeurs de liste de sélection d'un enregistrement. Ensuite, les options disponibles dans les champs de liste de sélection de l'enregistrement sont limitées aux valeurs que vous avez mises en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection sélectionné pour le centre d'appel. En contrôlant les valeurs disponibles dans les champs de liste de sélection de cette manière, vous pouvez limiter le risque d'enregistrer des données incorrectes dans les enregistrements.

## A propos des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions

Si votre société utilise le type d'enregistrement Division, vous pouvez également associer des divisions aux groupes de valeurs de liste de sélection. Pour plus d'informations sur les divisions et leur configuration, voir [Configuration des divisions](#) (page 75). Chaque division peut seulement être associée à un seul groupe de valeurs de liste de sélection. Si un utilisateur est associé à une ou plusieurs divisions et qu'il crée un enregistrement d'un type prenant en charge les divisions, la division principale de cet utilisateur est affectée automatiquement à l'enregistrement. Si le champ Division et le champ Groupe de valeurs de liste de sélection sont tous deux présents dans la mise en page Détails et si un groupe de valeurs de liste de sélection est associé à la division principale de l'utilisateur, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné avec le nom de ce groupe. Ensuite, dans n'importe quel champ de liste de sélection contrôlé par le groupe de valeurs de liste de sélection, seules les valeurs liées au groupe de valeurs de liste de sélection apparaissent dans la liste de sélection. Pour plus d'informations sur le comportement des champs Division et Groupe de

valeurs de liste de sélection lorsque les enregistrements sont créés et mis à jour, voir [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements](#) (page 82) et A propos des champs Liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions.

Pour plus d'informations sur la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 256)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178)

### Rubriques connexes

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

- [Configuration des divisions](#) (page 75)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements](#) (page 82)

## Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection

Lorsque vous configurez des groupes de valeurs de liste de sélection, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- **Champs Liste de sélection.** Un groupe de valeurs de liste de sélection peut contrôler un ou plusieurs champs de liste de sélection pour un ou plusieurs types d'enregistrement. Pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les groupes de valeurs de liste de sélection, vous pouvez mettre en correspondance tout champ de liste de sélection modifiable avec plusieurs groupes de valeurs de liste de sélection.
- **Listes de sélection en cascade.** Vous pouvez utiliser des champs de liste de sélection contenant des valeurs mises en correspondance avec des groupes de valeurs de liste de sélection dans des listes de sélection en cascade. Toutefois, dans une définition de liste de sélection en cascade, vous pouvez indiquer un seul jeu de relations entre les valeurs du champ de liste de sélection parent et celles des champs de liste de sélection associés, que vous ayez ou non sélectionné un groupe de valeurs de liste de sélection dans la liste Groupe de valeurs de liste de sélection lorsque vous avez défini la liste de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des listes de sélection en cascade avec des groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des listes de sélection en cascade et des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 215).
- **Mises en page.** Vous devez ajouter le champ Groupe de valeurs de liste de sélection aux mises en page des types d'enregistrement pour lesquels vous voulez que les champs de liste de sélection soient contrôlés par les groupes de valeurs de liste de sélection.
- **Divisions.** Vous pouvez associer un groupe de valeurs de liste de sélection à une ou plusieurs divisions, mais chaque division ne peut être associée qu'à un seul groupe de valeurs de liste de sélection. Vous



pouvez voir la liste des divisions associées à un groupe de valeurs de liste de sélection dans la section en lecture seule Divisions de la page Groupe de valeurs de liste de sélection - Détails.

- **Recherche.** Vous ne pouvez pas rechercher les enregistrements de type groupe de valeurs de liste de sélection dans la barre d'actions, ni à l'aide d'une recherche avancée.
- **Champ Groupe de valeurs de liste de sélection.** Pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les groupes de valeurs de liste de sélection, vous pouvez :
  - définir le champ Groupe de valeurs de liste de sélection en lecture seule si vous ne voulez pas que les utilisateurs puissent modifier ou effacer la valeur du champ,
  - utiliser le champ Groupe de valeurs de liste de sélection dans Expression Builder,
  - utiliser le champ Groupe de valeurs de liste de sélection dans les règles de workflow,
  - inclure le champ Groupe de valeurs de liste de sélection dans les présentations de recherche.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas définir la valeur par défaut du champ Groupe de valeurs de liste de sélection via les pages Configuration des champs.

### Rubriques connexes

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

- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178)

## Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection

**Avant de commencer.** Consultez les informations de la rubrique [Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 256).

Pour configurer des groupes de valeurs de liste de sélection pour votre société, procédez comme suit :

- 1 Déterminez les éléments suivants :
  - Groupes de valeurs de liste de sélection à configurer.
  - Champs de liste de sélection que les groupes de valeurs de liste de sélection doivent contrôler.
  - Pour chaque champ de liste de sélection que les groupes de valeurs de liste de sélection doivent contrôler, valeurs à mettre en correspondance avec chaque groupe de valeurs de liste de sélection.
- 2 Créez vos groupes de valeurs de liste de sélection.

Pour plus d'informations, voir [Création de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 258).
- 3 Mettez en correspondance les valeurs des champs de liste de sélection avec les groupes de valeurs de liste de sélection.

Pour plus d'informations, voir [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178).

- 4 Ajoutez le champ Groupe de valeurs de liste de sélection à chaque mise en page des types d'enregistrement dont les champs de liste de sélection seront contrôlés par les groupes de valeurs de liste de sélection.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).

**REMARQUE :** Pour que les groupes de valeurs de liste de sélection contrôlent les valeurs qui sont disponibles dans les champs de liste de sélection d'un enregistrement, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection doit être présent dans la mise en page de détails du type d'enregistrement.

## Création de groupes de valeurs de liste de sélection

Pour créer un groupe de valeurs de liste de sélection, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape de la [procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 257).

**Avant de commencer.** Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, votre rôle utilisateur doit disposer du privilège Personnaliser l'application.

### *Pour créer un groupe de valeurs de liste de sélection*

- 1 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 Gérer les groupes de valeurs de liste de sélection.
- 4 Dans la page Liste de groupes de valeurs de liste de sélection, cliquez sur Nouveau.
- 5 Entrez le nom et la description du groupe de valeurs de liste de sélection, puis enregistrez les modifications.

**REMARQUE :** Après avoir créé un groupe de valeurs de liste de sélection, vous pouvez mettre en correspondance les valeurs des champs de liste de sélection avec le groupe de valeurs de liste de sélection. Pour plus d'informations, voir [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) (page 178). Vous pouvez ensuite voir la liste des champs de liste de sélection mis en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection dans la section Liste d'objets de la page Groupe de valeurs de liste de sélection - Détails. Pour chaque champ de liste de sélection mis en correspondance avec le groupe de valeurs de liste de sélection, le nom du type d'enregistrement dans lequel le champ de liste de sélection s'affiche et le nom du champ de liste de sélection sont affichés.

Si votre société utilise le type d'enregistrement Division, la section Divisions de la page Groupe de valeurs de liste de sélection - Détails affiche les noms des divisions auxquelles le groupe de valeurs de liste de sélection est associé. Pour plus d'informations sur l'association de groupes de valeurs de liste de sélection à des divisions, voir [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions](#) (page 78).

## Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions

Les champs Division et Groupe de valeurs de liste de sélection sont disponibles pour être ajoutés aux mises en page des types d'enregistrement suivants, afin qu'il soit possible d'associer une division et un groupe de valeurs de liste de sélection à un enregistrement de l'un de ces types :

- Compte
- Activité
- Produit bloqué
- Profil de courtier
- Plan commercial
- Campagne
- Déclaration
- Interlocuteur
- Objets personnalisés
- Dommage
- Enregistrement d'affaire
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
- Événement
- Compte financier
- Propriétaire du compte financier
- Compte financier - Participation
- Plan financier
- Produit financier
- Transaction financière
- Budget
- Allocation d'interlocuteur professionnel de santé
- Foyer
- Propriété du bien assuré
- Lead
- Demande BDM
- Réponse au message
- Plan de diffusion
- Élément du plan de diffusion

- Relations d'élément de plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Commande
- Partenaire
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Police
- Souscripteur
- Portefeuille
- Produit
- Indication de produit
- Avis de non-responsabilité sur échantillon
- Stock d'échantillons
- Lot d'échantillons
- Demande d'échantillons
- Élément de demande d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Demande d'assistance
- Solution
- Véhicule

## Création d'applets Web globaux

Un applet Web global est un applet Web personnalisé qui peut apparaître sur Ma page d'accueil ou dans la barre d'actions. Vous pouvez intégrer un contenu Web externe dans les applets Web globaux personnalisés. Vous pouvez également intégrer des rapports et tableaux de bord (du catalogue V3 uniquement) dans les applets Web globaux personnalisés.

Lorsque vous créez un applet Web global, vous devez l'ajouter à la présentation de Ma 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 Gérer les applets Web personnalisés. Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée sur le profil de la société, vous ne pouvez créer des applets que si la langue qui est sélectionnée dans le champ Langue de traduction est la langue par défaut de la société.

**Pour créer un applet Web global :**

- 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 globaux.
- 4 Dans Ma liste d'applets, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Mon applet Web, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Saisissez un nom.
A traduire	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée dans le profil de la société. Quand vous créez un applet pour la première fois, la case A traduire est cochée et est en lecture seule. La case à cocher A traduire n'est effective que lorsque vous mettez à jour un applet existant. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction de la liste des applets avant de modifier l'applet.</p> <p>Si vous modifiez le nom d'un applet Web personnalisé existant dans la langue par défaut de la société, utilisez la case à cocher A traduire comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom soient remplacées par le nom mis à jour, cochez la case A traduire.</li> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom demeurent inchangées, ne cochez pas la case A traduire.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la traduction des noms d'applets Web personnalisés, voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212).</p>
Lieu	Sélectionnez une page d'accueil ou la barre d'actions, selon le type d'emplacement sur lequel le contenu externe, le rapport ou le tableau de bord doit s'afficher.
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>

Champ	Commentaires
Toujours exécuter	<p>Cette case à cocher détermine si un applet Web global est exécuté ou non si l'applet est réduit. Cette case à cocher est disponible uniquement pour les applets Web globaux pour lesquels vous sélectionnez la barre d'actions comme emplacement.</p> <p><b>Remarque :</b> Les applets Web globaux que vous ajoutez à l'en-tête global s'exécutent toujours, que la case à cocher Toujours exécuter soit sélectionnée ou non. L'en-tête global est visible uniquement avec les thèmes modernes.</p>

Renseignez ensuite les champs en fonction du type d'applet requis, comme décrit dans les rubriques suivantes :

- [Création d'applets Web de tableau de bord](#) (page 208)
- [Création d'applets Web HTML](#) (page 203)
- [Création d'applets Web de rapport](#) (page 207)
- [Création d'applets Web de flux RSS](#) (page 200)
- [Création d'applets Web d'URL](#) (page 204)

### Rubriques connexes

- [Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS](#) (page 210)
- [Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web](#) (page 212)

## Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand

Les points suivants sont des points importants dont il faut tenir compte lors de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand :

- Les clients utilisant du code personnalisé, du code JavaScript par exemple, dans Oracle CRM On Demand le font à leurs risques et périls. Oracle ne fournit ni support, ni dépannage pour les problèmes résultant de l'utilisation de code personnalisé dans Oracle CRM On Demand ou de modifications apportées à Oracle CRM On Demand par du code personnalisé.
- Les clients utilisant du code personnalisé, du code JavaScript par exemple, dans Oracle CRM On Demand sont *fortement* encouragés à tester leur code après chaque passage à une nouvelle version de Oracle CRM On Demand. La mise à jour du code personnalisé après le passage à une nouvelle version incombe au client. En outre, les nouvelles versions de Oracle CRM On Demand peuvent contenir des composants

d'infrastructure mis à jour et il incombe au client de modifier son code personnalisé pour l'adapter à d'éventuelles modifications des composants d'infrastructure.

- Les clients peuvent appeler les méthodes d'API de services Web d'Oracle CRM On Demand par le biais de code personnalisé. Cependant, Oracle ne fournit d'indications que pour l'utilisation des API des services Web Oracle CRM On Demand, la gestion des sessions de services Web Oracle CRM On Demand et les meilleures pratiques en matière d'utilisation des services Web Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les services Web d'Oracle CRM On Demand, voir [Oracle Web Services On Demand Guide](#).
- Les clients peuvent appeler les méthodes d'API JavaScript publiques d'Oracle CRM On Demand via du code dans les ajouts de balises de tête HTML personnalisées. Pour plus d'informations, voir [Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées](#) (page 266) et [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#).

### Rubrique connexe

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs](#) (page 196)

## 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 la deuxième extension côté client. Vous pouvez utiliser une URL pour déployer une extension côté client dans des onglets Web personnalisés, des applets Web personnalisés ou des applets Web globaux, ainsi que dans des ajouts de balises de tête HTML personnalisées.

Vous pouvez charger des fichiers HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript et CSS à partir de la page Extension côté client - Liste 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 depuis 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 côté client sont référencées, ou encore les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisés, les applets Web globaux et les ajouts de balises de tête HTML personnalisées. 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 et gérer la balise de tête HTML personnalisée. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343).

### 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, un applet Web personnalisé ou global, ou un ajout de balise de tête HTML personnalisée, ces applets ne fonctionneront plus correctement en raison de la suppression de l'extension côté client. 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, par exemple, 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 personnalisés ou globaux, ou encore les ajouts de balises de tête HTML personnalisées. 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 si l'extension côté client est déployée, vous devez mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisés, les onglets Web globaux, ou les ajouts de balises de tête HTML personnalisées 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 si l'extension côté client est déployée, vous devez mettre à jour les onglets Web personnalisés, les applets Web personnalisés, les onglets Web globaux, ou les ajouts de balises de tête HTML personnalisées 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, un applet Web personnalisé, un onglet Web global ou un ajout de balise de tête HTML personnalisée.

À la suite du chargement d'une extension côté client, Oracle CRM On Demand génère les champs URL relative et URL complète. Utilisez ces valeurs pour associer un onglet Web personnalisé, un applet Web personnalisé, un onglet Web global, ou un ajout de balise de tête HTML personnalisée à l'extension côté client. Configurez ces emplacements de la même manière que les autres extensions hébergées sur vos serveurs.

Pour plus d'informations sur les ajouts de balises de tête HTML personnalisées, voir [Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées](#) (page 266).

### ***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 des extensions 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 un 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.

## Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées

Vous pouvez ajouter des éléments `<script>` personnalisés à l'élément `<head>` HTML de vos pages. Par exemple, dans les éléments `<script>`, vous pouvez ajouter du code JavaScript qui contient des fonctions permettant de créer des boutons personnalisés sur vos pages. Votre code personnalisé peut également référencer les fichiers JavaScript chargés par l'intermédiaire des extensions côté client ou des fichiers JavaScript externes de manière à ce que les fonctions présentes dans ces fichiers soient disponibles dans votre code personnalisé. Les ajouts de balises de tête HTML s'appliquent à toutes les pages d'Oracle CRM On Demand.

La page Modifier la balise de tête HTML personnalisée contient un bouton Aperçu qui vous permet de valider les modifications que vous avez apportées.

Vous pouvez désactiver les ajouts de balises de tête HTML personnalisées en définissant le paramètre `disableCustomJS=Y` dans l'URL de la page. Si vous quittez la page en cliquant sur un autre lien, le paramètre URL n'est pas conservé. Vous devez spécifier le paramètre URL chaque fois que vous en avez besoin. Pour plus d'informations sur l'écriture d'un code JavaScript personnalisé et sur les interfaces de programmation d'applications (API) publiques disponibles, voir Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Charger des extensions côté client et gérer la balise de tête HTML personnalisée. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343).

### *Pour ajouter une balise de tête HTML personnalisée*

- 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 d'application, cliquez sur Balise de tête HTML personnalisée.
- 4 Dans la page de détails Balises de tête HTML personnalisées, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la zone de texte Ajouts de balises HTML, entrez les éléments `<script>` dont vous avez besoin. Ce champ est limité à 50,000 caractères.
- 6 Cliquez sur Aperçu pour valider les modifications que vous avez apportées.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

## Instructions de référencement des extensions 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.** 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.

### Informations connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs](#) (page 196)

## Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux

La barre d'actions peut contenir un nombre spécifique de sections, telles que Messagerie, Recherche, Outils de communication, Recherche par mot clé améliorée et Récemment visualisés. Vous pouvez créer des présentations personnalisées pour la barre d'actions et l'en-tête global, personnaliser la section d'en-tête global, puis affecter ces présentations à des rôles spécifiques dans Oracle CRM On Demand. Les modifications de configuration apportées à la barre d'actions et à l'en-tête global sont uniquement visibles par les rôles qui utilisent le thème moderne. En revanche, les rôles utilisant un thème classique peuvent uniquement voir les modifications de configuration apportées à la présentation de la barre d'actions.

### 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 A propos de l'affichage ou du 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, cliquez sur Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 4 Dans la page Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global, 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 sections à afficher dans la présentation de la barre d'actions en déplaçant les champs de la liste Sections disponibles de la barre d'actions vers celle des Sections affichées de la barre d'actions à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8 Choisissez les sections à afficher dans l'en-tête global en déplaçant les sections de la liste Sections affichées de la barre d'actions vers celle des Sections disponibles de l'en-tête global à l'aide des flèches Gauche et Droite.
- 9 Cliquez sur Terminer.

**10** (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier pour modifier les valeurs saisies aux étapes 5 à 9.

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, cliquez sur Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 4** Cliquez sur le lien Copier à gauche de la présentation standard de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 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 sections à afficher dans la présentation de la barre d'actions en déplaçant les champs de la liste Sections disponibles de la barre d'actions vers celle des Sections affichées de la barre d'actions à l'aide des flèches Gauche et Droite. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.
- 8** Choisissez les sections à afficher dans l'en-tête global en déplaçant les sections de la liste Sections affichées de la barre d'actions vers celle des Sections disponibles de l'en-tête global à l'aide des flèches Gauche et Droite.
- 9** Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE** : Pour copier d'autres présentations de barre d'actions, cliquez sur la flèche vers le bas à gauche du nom de la présentation de la barre pour afficher la fonction de copie.

### *Pour modifier l'en-tête global*

- 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, cliquez sur Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 4** Dans la page Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global, cliquez sur la flèche vers le bas située en regard de la présentation souhaitée.
- 5** Dans le menu, sélectionnez Modifier l'en-tête global.

La page de modification Icône de l'en-tête global présente toutes les sections disponibles de l'en-tête global dans l'ordre croissant. Si vous entrez la même valeur d'ordre pour plusieurs sections de l'en-tête global, celles-ci apparaissent dans leur ordre de création.

- 6 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur Nouveau pour configurer les sections de l'en-tête global.
  - Cliquez sur Modifier en regard de la section de l'en-tête global à modifier.
- 7 Cliquez sur l'icône loupe pour modifier l'icône de la section.
- 8 Dans le menu Applet, sélectionnez une section disponible.
- 9 (Facultatif) Saisissez une description dans le champ Description.
- 10 Dans le champ Largeur de l'applet, entrez la largeur de la section.

La largeur maximale de la section de l'en-tête global est de 700 pixels.
- 11 Dans le champ Ordre, entrez la valeur d'ordre d'affichage souhaité de la section dans l'en-tête global.

Les sections de l'en-tête global sont affichées de gauche à droite, selon une valeur d'ordre croissant.
- 12 Cliquez sur Enregistrer.

**Remarque :** Les applets Web globaux qui sont affichés dans l'en-tête global s'exécutent toujours, que la case à cocher **Toujours exécuter de la page Mon applet Web** soit sélectionnée ou non. Notez que le contenu de certains applets Web peut ralentir la performance, par exemple, si votre applet Web fait référence à un site Web externe. Pour plus d'informations sur la case à cocher **Toujours exécuter**, voir [Création d'applets Web globaux](#) (page 260).

## 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 que vous avez personnalisé la page Ma page d'accueil, 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, votre rôle doit vous donner le droit de personnaliser l'application et de gérer la personnalisation des pages d'accueil.

### *Pour personnaliser Ma page d'accueil pour votre société*

- 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 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 rendre accessible au rôle d'utilisateur pour que les utilisateurs puissent la consulter. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section [Ajout de rôles](#) (page 346).

## Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Rapport personnalisé de ma page d'accueil pour ajouter plusieurs rapports, y compris des rapports personnalisés et des rapports prédéfinis, à Ma page d'accueil. Ces rapports personnalisés sont alors affichés dans la liste Toutes les sections de l'étape 2 de l'assistant de présentation de page d'accueil, et vous pouvez les déplacer vers la liste Sections disponibles ou vers l'une des listes de sections affichées par défaut sur Ma 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 270).

Vous pouvez intégrer des rapports des catalogues V2 et V3 dans des rapports personnalisés pour Ma page d'accueil. Pour plus d'informations sur les catalogues (V2 et V3) pour les rapports et les tableaux de bord, et sur l'emplacement où les rapports et tableaux de bord peuvent être incorporés dans Oracle CRM On Demand, voir A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Suivant la manière dont est configurée l'instance de votre entreprise, celle-ci peut ne pas avoir accès au catalogue V3.

### Avant de commencer :

- Le rapport que vous voulez activer dans Ma page d'accueil doit être stocké sous Dossiers partagés.
- Si vous voulez utiliser un rapport du catalogue V3, vous pouvez utiliser l'icône de recherche sur la page Détails du rapport personnalisé de la page d'accueil pour accéder au rapport que vous souhaitez. Si vous voulez intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue V2, vous devez disposer de la chaîne du chemin d'accès au rapport, afin de pouvoir la coller dans le champ Chemin du rapport lors de la création du rapport personnalisé. Vous trouverez ci-après un exemple de chaîne de chemin d'accès à un rapport :

**Dossiers partagés : Analyse prédéfinie : Rapports de listes rapides : Comptes par commercial**

Vous trouverez des informations sur la détermination d'une chaîne de chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2 à la fin de cette rubrique.

- Votre rôle doit disposer des privilèges Personnaliser l'application et Personnaliser l'application - Gérer la personnalisation de la page d'accueil.
- Pour sélectionner un rapport à partir du dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.
- Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée sur le profil de la société, vous ne pouvez créer des rapports personnalisés que si la langue qui est sélectionnée dans le champ Langue de traduction est la langue par défaut de la société.

### *Pour créer un rapport personnalisé de Ma page d'accueil*

- 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 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 Sur la page Détails du rapport personnalisé de la page d'accueil, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom	Entrez le nom du rapport personnalisé.



Champ	Commentaires
A traduire	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les applets Web est cochée dans le profil de la société. Quand vous créez un rapport personnalisé, la case A traduire est cochée et en lecture seule. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction de la liste des rapports personnalisés avant de mettre à jour le rapport personnalisé existant.</p> <p>Si vous modifiez le nom d'un rapport personnalisé existant dans la langue par défaut de la société, utilisez la case à cocher A traduire comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom soient remplacées par le nom mis à jour, cochez la case A traduire.</li> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du nom demeurent inchangées, ne cochez pas la case A traduire.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la traduction des noms de rapport Web personnalisés, voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> (page 212).</p>
Hauteur	<p>Sélectionnez Simple ou Double. 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.</p>
Largeur	<p>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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les rapports dont la valeur d'attribut HTML RowSpan est supérieure à 2 s'étendent parfois au-delà de la taille indiquée.</p>
Exécuter le rapport immédiatement	<p>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.</p>
Catalogue	<p>Sélectionnez le catalogue pour le rapport que vous voulez intégrer.</p>

- 1 Suivant le catalogue sélectionné dans le champ Catalogue, procédez comme suit :

- Si vous avez sélectionné V2, saisissez la chaîne du chemin d'accès au rapport dans le champ Chemin du rapport.
- Si vous avez sélectionné V3, cliquez sur l'icône de recherche (loupe), puis accédez au rapport dont vous avez besoin dans les dossiers partagés.

Le champ Chemin du rapport est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport V3.

- 2 Dans le champ Description, saisissez une description pour le rapport détaillé de la page d'accueil.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

La procédure ci-après décrit comment déterminer la chaîne du chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2.

### ***Pour déterminer la chaîne du chemin d'accès à un rapport dans le catalogue V2***

- 1 Dans les réponses d'Oracle CRM On Demand, sur la page Démarrage des réponses, cliquez sur Ouvrir une analyse.
- 2 Sélectionnez un rapport.  
Le chemin du rapport est indiqué dans le champ Détail.
- 3 Pour utiliser la chaîne du chemin d'accès au rapport dans un rapport personnalisé pour un enregistrement de type Page d'accueil ou Ma page d'accueil, copiez la chaîne à partir du champ Détail.

## **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. Vous ne pouvez pas affecter à un objet que vous renommez le nom de l'un des objets disponibles dans la page Personnaliser les types d'enregistrement. Vous ne pouvez pas renommer un objet, par exemple, Tâche ou Rendez-vous car les objets ne sont pas répertoriés dans la page Personnaliser les types d'enregistrement.

- 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.

## Activation d'images dans les pages de détails

Vous pouvez ajouter des images aux pages de détails d'un type d'enregistrement. Pour exemple, vous pouvez ajouter une photo à la page Détails de l'interlocuteur, le logo d'une société à la page Détails du compte ou l'image d'un produit à la page Détails du produit. Vous pouvez activer les images dans les pages de détails des types d'enregistrement suivants uniquement :

- Compte
- Interlocuteur
- Produit

### *Pour activer une image dans une page de détails*

- 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 d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Cochez la case Afficher une image pour les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur ou Produit.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

## Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisés

Vous pouvez charger et gérer un jeu d'icônes personnalisés à associer à un type d'enregistrement. Chaque jeu d'icônes personnalisés contient trois icônes : une icône pour l'onglet de type d'enregistrement, une pour la barre d'actions et une pour les zones d'informations connexes de Oracle CRM On Demand.

Les jeux d'icônes personnalisés améliorent la présentation de Oracle CRM On Demand, en permettant aux utilisateurs d'afficher les icônes les plus pertinentes pour les types d'enregistrement. Vous pouvez modifier un jeu d'icônes personnalisés existant et l'adapter selon vos besoins.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer un maximum de 100 jeux d'icônes personnalisés.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle doit vous donner le droit de gérer des icônes personnalisées. Vous pouvez uniquement associer des jeux d'icônes personnalisées à des types d'enregistrement à l'aide de thèmes modernes.

### *Pour créer et publier un nouveau jeu d'icônes*

- 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 Gestion des icônes.
- 4 Dans la section Gestion des icônes, cliquez sur le lien Icônes d'objet.
- 5 Dans la page Jeux d'icônes, cliquez sur Ajouter pour créer un nouveau jeu d'icônes.
- 6 Dans la page de modification du jeu d'icônes, entrez le nom du nouveau jeu d'icônes dans le champ Nom du jeu d'icônes et cliquez sur Enregistrer.  
Le nombre maximum de caractères que le champ Nom du jeu d'icônes peut contenir est de 50.
- 7 Dans l'onglet Icônes, cliquez sur Nouveau.
- 8 Dans la page Icône - Modification, sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans la liste de sélection Type d'icône pour localiser les images à utiliser dans votre jeu d'icônes :
  - **Icône principale.** Icône personnalisée utilisée dans l'onglet du type d'enregistrement. La largeur et la hauteur recommandées pour l'image sélectionnée pour cette icône doivent être de 50 pixels.
  - **Icône réduite.** Icône personnalisée utilisée dans la barre d'actions. La largeur et la hauteur recommandées pour l'image sélectionnée pour cette icône doivent être de 25 pixels.
  - **Icône d'informations connexes.** Icône personnalisée utilisée pour les informations connexes. La largeur et la hauteur recommandées pour l'image sélectionnée pour cette icône doivent être de 45 pixels. Si vous voulez que cette image s'adapte à la gamme de couleurs utilisée dans Oracle CRM On Demand, elle doit avoir un arrière-plan transparent.

**REMARQUE :** Vous pouvez télécharger des images ayant les extensions suivantes : JPEG, JPG, PNG ou GIF. La taille de fichier maximale est de 100 Ko.
- 9 Cliquez sur Parcourir pour rechercher l'image requise, puis cliquez sur Enregistrer & Nouvelle icône.
- 10 Répétez les étapes 8 à 9 pour chaque type d'icône du jeu d'icônes personnalisées.
- 11 Cliquez sur Publier.  
Pour plus d'informations sur l'association des jeux d'icônes personnalisées à un type d'enregistrement, voir [Modification de l'icône pour un type d'enregistrement](#) (voir "[Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#)" page 281).

## Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées

Vous pouvez charger des icônes personnalisées à associer à la présentation de votre en-tête global. Vous pouvez ainsi utiliser des icônes représentatives des éléments dans la présentation de votre en-tête global.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle doit vous donner le droit de gérer des icônes personnalisées.

### *Pour créer un nouveau jeu d'icônes personnalisées*

- 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 Gestion des icônes.
- 4 Dans la page Gestion des icônes, cliquez sur le lien Icônes de l'en-tête global.
- 5 Dans la page Icônes de l'en-tête global, cliquez sur Ajouter pour créer une nouvelle icône personnalisée.
- 6 Dans la page Icônes de l'en-tête global - Modification, cliquez sur Parcourir pour localiser l'image que vous voulez utiliser.

**REMARQUE :** Vous pouvez télécharger des images ayant les extensions suivantes : JPEG, JPG, PNG ou GIF. La taille de fichier maximale est de 100 Ko. Vous pouvez charger 50 images au maximum. Si vous voulez que cette image s'adapte à la combinaison de couleurs utilisée dans Oracle CRM On Demand, elle doit être blanche, avoir une hauteur et une largeur approximatives de 45 pixels et avoir un arrière-plan transparent.

- 7 Cliquez sur Enregistrer & Nouvelle icône d'en-tête global.
- 8 Répétez les étapes 6 à 7 pour chaque icône personnalisée que vous voulez charger dans le jeu d'icônes d'en-tête global.
- 9 (Facultatif) Pour supprimer une icône personnalisée, procédez comme suit :
  - a Cliquez sur la flèche vers le bas à côté de l'icône personnalisée requise.
  - b Dans le menu, sélectionnez Supprimer.

Pour plus d'informations sur les présentations d'en-têtes globaux, voir [Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux](#). (voir "Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux" page 268)

(voir "Modification de l'icône d'un type d'enregistrement" page 281)

## Ajout de types d'enregistrement

Vous pouvez ajouter des types d'enregistrement personnalisé pour votre société. Par exemple, vous souhaitez peut-être afficher un onglet Commande pour vos employés. 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.

Les privilèges qui autorisent votre société à utiliser les types d'enregistrement Objet personnalisé 01 à 10 et donnent aux utilisateurs l'accès à ces types d'enregistrement sont activés par défaut pour le rôle Administrateur dans Oracle CRM On Demand. Toutefois, si votre société a besoin d'utiliser plus de 10 types d'enregistrement d'objet personnalisé, vous devez contacter Oracle CRM On Demand Customer Care pour demander la mise à disposition de types d'enregistrement d'objet personnalisé supplémentaires pour votre société.

Les nouveaux types d'enregistrement fonctionnent de la même manière que les types fournis par défaut. Un jeu de champs est disponible pour chaque type d'enregistrement, notamment un champ Nom qui peut être utilisé pour filtrer et trier les listes.

**REMARQUE :** Pour chacun des types d'enregistrement Objet personnalisé 01, 02 et 03, huit champs sont disponibles pour filtrer et trier les listes d'enregistrements. Pour tous les autres types d'enregistrement d'objet personnalisé, seul le champ Nom peut être utilisé pour filtrer et trier les listes d'enregistrements.

Vous pouvez configurer des champs personnalisés, des mises en page, des présentations de recherche, etc. pour les nouveaux types d'enregistrement. Cependant, vous ne pouvez pas utiliser les nouveaux types d'enregistrement dans les emplacements suivants :

- Gestionnaire d'affectation
- Prévision
- 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 864).

**Avant de commencer.** Pour pouvoir effectuer cette procédure, votre rôle doit vous donner le droit de personnaliser l'application ainsi que de personnaliser l'application de l'objet personnalisé utilisé pour votre nouveau type d'enregistrement. Il existe des droits individuels pour les types d'enregistrement Objet personnalisé 01, 02 et 03, par exemple, le droit Personnaliser l'application - Gérer l'objet personnalisé 01. Pour les autres types d'enregistrement personnalisé, chaque droit s'applique à un groupe d'objets personnalisés, par exemple, le droit Personnaliser l'application - Gérer les objets personnalisés 04-10.

### *Pour ajouter 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 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 274). 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 Gérer les libellés des champs et renommez les champs en réponse à vos besoins.

Il est recommandé de renommer le champ Nom. 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 type d'enregistrement nommé Commande, vous pouvez redéfinir l'étiquette du champ Nom en Nom de la commande. Si votre société utilise la recherche ciblée, le champ Nom apparaît alors par défaut comme champ de recherche dans la section Recherche de la barre d'actions.

**REMARQUE :** Pour les types d'enregistrement Objet personnalisé 01 à 03, les champs Recherche rapide 1 et Recherche rapide 2 s'affichent également par défaut comme champs de recherche dans la section Recherche de la barre d'actions, aussi est-il recommandé de renommer les champs Recherche rapide 1 et Recherche rapide 2. Par exemple, si vous ajoutez un type d'enregistrement nommé Commande, vous pouvez renommer le champ Recherche rapide 1 en Numéro de commande. Ainsi, lorsqu'un employé sélectionne Commande dans la liste des types d'enregistrement de la section Recherche, le numéro de commande apparaît comme un des champs de recherche.

- 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.

Pour plus d'informations sur la modification de champs et la création de champs personnalisés, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 139).

9 Configurez des mises en page pour les 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 tous les types d'enregistrement d'objets personnalisés.

Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184).

**10** (Facultatif) Configurez des mises en page de recherche pour le nouveau type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Gestion de la présentation des recherches](#) (voir "[Gestion des présentations de recherche](#)" page 216).

**11** (Facultatif) Configurez des présentations de pages d'accueil personnalisées pour le nouveau type d'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 228).

**12** (Facultatif) Ajoutez le nouveau type d'enregistrement en tant que champ ou que section des informations connexes dans les mises en page pour d'autres types d'enregistrement.

**REMARQUE :** Une fois la configuration du nouveau type d'enregistrement terminée, vous devez mettre à jour les profils d'accès pertinents pour donner aux utilisateurs les niveaux d'accès appropriés pour le nouveau type d'enregistrement. Vous devez également mettre à jour les rôles d'utilisateur pertinents pour que l'onglet du type d'enregistrement soit disponible pour les rôles et affecter aux rôles vos mises en page personnalisées, présentations de page d'accueil et présentations de recherche pour le type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la mise à jour des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371). Pour plus d'informations sur la mise à jour de rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés](#) (page 297)

## 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 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 d'application, cliquez sur le lien Renommer les types d'enregistrement.
- 4 Dans la page Renommer les types d'enregistrement, effectuez l'une et/ou l'autre des actions suivantes :
  - a Cliquez sur l'icône de consultation dans le champ Icône Classique et sélectionnez une icône dans la fenêtre.
  - b Cliquez sur l'icône de consultation dans le champ Icône Moderne et sélectionnez une icône dans la fenêtre.

Si vous avez créé des jeux d'icônes personnalisées, ces derniers sont affichés sous l'en-tête Icônes personnalisées. Pour plus d'informations sur les jeux d'icônes personnalisées, voir [Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées](#) (page 276).
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

## Personnalisation des balises d'intégration REST

Chaque type d'enregistrement comporte deux balises d'intégration REST qui peuvent être utilisées par l'API REST de Oracle CRM On Demand pour accéder au type d'enregistrement (ressource). Une des balises d'intégration REST est la balise par défaut pour le type d'enregistrement. Cette balise par défaut ne dépend pas de la langue et vous ne pouvez pas la modifier. En revanche, vous pouvez personnaliser l'autre balise d'intégration REST. Par exemple, si votre société renomme un type d'enregistrement ou utilise un type d'enregistrement personnalisé, vous pouvez alors personnaliser la balise d'intégration REST pour ce type d'enregistrement, afin que le nom de cette balise reflète le nom du type d'enregistrement.

Une URL API REST Oracle CRM On Demand peut accéder à une ressource en utilisant l'une ou l'autre des balises d'intégration REST, comme indiqué dans les exemples d'URL suivants :

`http://server/OnDemand/user/Rest/lat est/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/lat est/custom_integration_tag`

Dans ces exemples, `default_integration_tag` est un espace réservé pour la balise d'intégration par défaut et `custom_integration_tag` est un espace réservé pour la balise d'intégration REST personnalisée.

La procédure ci-après décrit comment personnaliser les balises d'intégration API REST que vous utilisez dans les URL API REST.

### *Pour personnaliser des balises d'intégration REST*

- 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 Cliquez sur le lien Personnaliser les balises d'intégration REST.
- 4 Dans la liste Balises d'intégration REST, cliquez sur le lien Modifier du type d'enregistrement.

- 5 Dans le champ Balise d'intégration REST, entrez le nouveau nom et cliquez sur Enregistrer.

## 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 346). 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 20).

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 depuis 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.
- **Afficher le lien Eléments supprimés par défaut.** Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche le lien global Eléments supprimés par défaut.
- **Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute.** Cochez cette case pour que le nouveau thème prenne en charge l'affichage tête haute. Vous pouvez supprimer complètement l'affichage tête haute en désélectionnant cette case à cocher dans le thème d'un utilisateur.

**REMARQUE :** Outre qu'ils doivent avoir un thème prenant en charge l'affichage tête haute, les utilisateurs doivent activer l'option Affichage tête haute dans la page Infos personnelles - Détails. Si le champ Affichage tête haute est vide dans le profil personnel de l'utilisateur, le paramètre de la société est utilisé. Pour plus d'informations sur l'affichage tête haute, voir Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand et Mise à jour des détails de vos informations personnelles.

- **Description.** Entrez la description du nouveau thème.
- **Style du thème.** Ce champ est requis. Par défaut, la valeur Classique est définie pour ce menu.
- **Style d'onglet.** Sélectionnez Classique ou Moderne. Ce menu n'est disponible que si vous sélectionnez Classique dans le menu Style du thème. La valeur par défaut de ce menu est Empilé.
- **Taille de la police.** Sélectionnez Normal ou Grand. Si vous sélectionnez Classique dans le menu Style du thème, la valeur par défaut de ce menu est Normal. Si vous sélectionnez Moderne dans le menu Style du thème, la valeur par défaut de ce menu est Grand.

**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. Dans le thème moderne, vous pouvez également prévisualiser la page Calendrier.

**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
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.

Informations générales	Description
Afficher les liens de type d'enregistrement dans la section de pied de page	Cochez cette case pour que le nouveau thème affiche les liens de type d'enregistrement en bas de la page.
Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute	Cochez cette case pour que le nouveau thème prenne en charge l'affichage tête haute. Vous pouvez supprimer complètement l'affichage tête haute en désélectionnant cette case à cocher dans le thème d'un utilisateur.  <b>REMARQUE :</b> Outre qu'ils doivent avoir un thème prenant en charge l'affichage tête haute, les utilisateurs doivent activer l'option Affichage tête haute dans la page Infos personnelles - Détails. Si le champ Affichage tête haute est vide dans le profil personnel de l'utilisateur, le paramètre de la société est utilisé. Pour plus d'informations sur l'affichage tête haute, voir Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand et Mise à jour des détails de vos informations personnelles.
Contexte de l'application	Ce champ se rapporte à l'arrière-plan d'Oracle CRM On Demand. Dans le thème moderne, ce champ se rapporte également à l'arrière-plan de la section supérieure où les boutons sont affichés.
Texte de l'application	Ce champ n'est disponible que pour le thème classique. Il 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 n'est disponible que pour le thème classique. Il 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 (thème Classique uniquement)</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

Informations générales	Description
	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>Section d'en-tête global (thème Moderne uniquement)</b>	
Arrière-plan	Ce champ se rapporte à la couleur d'arrière-plan de l'en-tête global.
<b>Section supérieure (thème Moderne uniquement)</b>	
Texte	Ce champ se rapporte au texte situé sous les boutons.
<b>Barre d'actions (thème Moderne uniquement)</b>	
Icône de la barre d'actions	Ce champ se rapporte à la couleur de l'icône triangle de la barre d'actions.
Texte de la barre d'actions	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans la barre d'actions.
Liens de la barre d'actions	Ce champ se rapporte aux liens disponibles dans la barre d'actions, par exemple aux liens de navigation situés sous les sections Enregistrements favoris ou Récemment visualisés.
Arrière-plan de la barre d'actions	Ce champ se rapporte à la couleur d'arrière-plan affichée dans la barre d'actions.
<b>Boutons (thème Moderne uniquement)</b>	

Informations générales	Description
Arrière-plan du bouton - Haut	Ce champ se rapporte à la couleur du haut de l'arrière-plan du bouton.
Arrière-plan du bouton - Bas	Ce champ se rapporte à la couleur du bas de l'arrière-plan du bouton.
Bordure du bouton	Ce champ se rapporte à la couleur de la bordure du bouton.
Texte du bouton	Ce champ se rapporte au texte utilisé dans le bouton.
<b>Page (thèmes Classique et Moderne)</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 sur l'arrière-plan de la page, notamment le lien Afficher la liste complète, le lien Gérer les listes, etc.
Contexte de page - Haut	<p>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 et le panneau des rendez-vous du calendrier. Dans le thème classique, ce champ contrôle l'onglet Calendrier actif.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Dans le thème moderne, l'onglet Calendrier actif est remplacé par un menu.</p>

Informations générales	Description
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.
Arrière-plan 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, le jour actuel sur un calendrier, 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 l'en-tête de section	Ce champ se rapporte aux lignes d'en-tête de section des pages de détails.
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.
Icône de la page	Ce champ n'est disponible que pour le thème moderne. Il se rapporte à la couleur de l'icône triangle, qui permet de réduire et de développer les sections de page.
Arrière-plan du bouton Informations connexes	Ce champ n'est disponible que pour le thème moderne. Il se rapporte aux couleurs utilisées derrière le bouton Informations connexes.
<b>Listes (thèmes Classique et Moderne)</b>	
Texte de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisé dans la barre de filtre, la barre de pied de page de liste et la ligne de temps des vues



Informations générales	Description
	calendrier quotidiennes et hebdomadaires.
Arrière-plan de l'en-tête de liste	Ce champ se rapporte à la couleur de l'arrière-plan de la section de temps des vues calendrier quotidiennes et hebdomadaires, de la barre de filtre et du pied de page des listes, qui contient les icônes de navigation dans les listes.
Texte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisé dans les en-têtes de colonne et dans la section du jour des vues Calendrier du thème moderne.
Contexte de l'en-tête de colonne	Ce champ se rapporte à la couleur d'arrière-plan des listes connexes, des listes complètes et de la section du jour des vues Calendrier du thème moderne.
Lignes	Ce champ se rapporte à la couleur des lignes horizontales de la section de liste.
<b>Calendrier (thèmes classique et moderne)</b>	
Arrière-plan des heures non travaillées	Ce champ se rapporte à la couleur d'arrière-plan utilisée pour représenter, dans un calendrier, les heures pendant lesquelles l'utilisateur ne travaille pas.
Lignes du calendrier	Ce champ se rapporte aux couleurs des lignes utilisées dans les sections Calendrier quotidien et Calendrier d'Oracle CRM On Demand.
Arrière-plan de rendez-vous - Valeur par défaut	Ce champ se rapporte à la couleur d'arrière-plan d'un rendez-vous affiché dans les vues quotidienne, hebdomadaire et mensuelle du calendrier. Ce champ n'est disponible que pour les thèmes modernes.
Texte de rendez-vous - Liens	Ce champ se rapporte aux liens disponibles dans les rendez-vous du calendrier, par exemple les liens de navigation pour le rendez-vous, l'interlocuteur et le compte. Ce champ n'est disponible que pour les thèmes modernes.  <b>REMARQUE</b> : Si vous utilisez un thème classique, les liens des rendez-vous du calendrier s'affichent dans la même couleur que les liens de la page.

Informations générales	Description
Texte de rendez-vous - Hors liens	<p>Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisée dans les rendez-vous. Ce champ n'est disponible que pour les thèmes modernes.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous utilisez un thème classique, le texte des rendez-vous du calendrier s'affiche dans la même couleur que le texte de la page.</p>

- 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 Cliquez sur Enregistrer. Ou, si vous voulez ajouter à votre thème des liens globaux personnalisés, cliquez sur Enregistrer & Nouveau lien.

- 11 (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.

- 12 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. Pour le thème classique, Oracle CRM On Demand peut afficher un logo d'en-tête d'une hauteur de 45 pixels maximum. Pour le thème moderne, Oracle CRM On Demand peut afficher un logo d'en-tête d'une hauteur de 50 pixels maximum. Pour garantir une couverture horizontale maximale, il est recommandé que le logo d'en-tête ait une largeur de 1680 pixels. Vous devez avoir l'autorisation d'utiliser et de télécharger l'image ajoutée à votre thème.

- 13 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, selon que vous souhaitez placer le logo en haut ou en bas de la page. Si vous sélectionnez En-tête, le logo 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.

14 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Vous devez vous déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis vous reconnecter pour afficher l'aperçu du nouveau logo ajouté au thème.

Si vous utilisez un thème moderne personnalisé dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez définir la couleur d'affichage des différentes activités dans votre calendrier.

15 Cliquez sur Nouveau dans la section Activités du calendrier.

La page de détails des activités du calendrier s'ouvre.

16 Entrez les informations suivantes :

- **Type d'activité.** Sélectionnez l'activité du calendrier voulue.
- **Ordre.** Entrez une valeur pour indiquer l'ordre d'affichage des activités du calendrier dans la légende du calendrier. La légende du calendrier affiche les quatre premiers types d'activité lors de la consultation des calendriers quotidien et hebdomadaire. La légende du calendrier affiche les six premiers types d'activité lors de la consultation du calendrier mensuel.

17 Cliquez sur Enregistrer. Ou, si vous voulez définir davantage d'activités dans votre calendrier, cliquez sur Enregistrer & Nouvelles activités de calendrier.

La section Activités du calendrier affiche la liste des activités que vous voulez afficher dans des couleurs spécifiques.

18 Cliquez sur les champs suivants pour définir l'affichage de chaque activité du calendrier :

- **Type d'activité.** Sélectionnez l'activité du calendrier voulue.
- **Ordre.** Entrez une valeur pour indiquer l'ordre d'affichage des activités du calendrier dans la légende du calendrier. La légende du calendrier affiche les quatre premiers types d'activité lors de la consultation des calendriers quotidien et hebdomadaire. La légende du calendrier affiche les six premiers types d'activité lors de la consultation du calendrier mensuel.
- **Couleur d'arrière-plan.** Entrez une valeur hexadécimale, ou sélectionnez une couleur dans la palette pour définir la couleur d'arrière-plan de l'activité du calendrier.
- **Couleur des liens.** Entrez une valeur hexadécimale, ou sélectionnez une couleur dans la palette pour définir la couleur d'affichage des liens de l'activité du calendrier.
- **Couleur hors liens.** Entrez une valeur hexadécimale, ou sélectionnez une couleur dans la palette pour définir la couleur d'affichage du texte pour l'activité du calendrier.

**REMARQUE :** Vous devez vous déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis vous reconnecter pour voir les modifications apportées à vos activités de calendrier. Pour plus d'informations sur l'utilisation de votre calendrier dans Oracle CRM On Demand, voir Utilisation des pages Calendrier.

## Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés

Pour les types d'enregistrement pour lesquels le partage des enregistrements par une équipe est pris en charge, vous pouvez personnaliser ce type d'enregistrement afin de conserver le propriétaire précédent dans

le cadre de l'équipe quand le champ Propriétaire est modifié dans Oracle CRM On Demand. La page Personnaliser le propriétaire précédent affiche une liste des types d'enregistrement qui prennent en charge le partage d'enregistrements par une équipe. Pour chaque type d'enregistrement, vous pouvez sélectionner les canaux pour lesquels le propriétaire précédent de l'enregistrement est conservé dans l'équipe, et vous pouvez affecter un nouveau rôle d'accès au propriétaire précédent. Par exemple, vous pouvez configurer le type d'enregistrement Compte, de sorte que quand le propriétaire d'un enregistrement de compte partagé est modifié au moyen d'opérations interactives, le propriétaire précédent soit conservé dans l'équipe, et qu'un rôle d'accès en lecture seule lui soit affecté pour ce type d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur la propriété des enregistrements, voir Transfert de propriété sur des enregistrements et Partage d'enregistrements (Equipes).

### *Pour personnaliser la propriété précédente des enregistrements*

- 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 Personnaliser le propriétaire précédent.  
La page Personnaliser le propriétaire précédent répertorie des types d'enregistrement qui prennent en charge le partage des enregistrements par équipes, et les canaux et profils d'accès correspondants pour ces types d'enregistrement.
- 4 Dans la page Personnaliser un propriétaire précédent, cliquez sur Modifier pour changer un canal ou un profil d'accès pour le propriétaire précédent d'un type d'enregistrement.
- 5 Dans Sélectionner des canaux, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Ne jamais conserver le propriétaire.** Il s'agit de la valeur par défaut. Le propriétaire précédent de l'enregistrement ne sera pas conservé dans l'équipe.
  - **Toujours conserver le propriétaire.** Le propriétaire précédent de l'enregistrement sera conservé dans l'équipe, sauf si le propriétaire est modifié à l'aide du gestionnaire d'affectation.
  - **Toutes les opérations interactives.** Le propriétaire précédent de l'enregistrement sera conservé dans l'équipe, sauf si le propriétaire est modifié à l'aide de l'Assistant d'import, du gestionnaire d'affectation, de la fonction de mise à jour en masse ou des services Web.
- 6 Dans Profil d'accès, sélectionnez un nouveau profil d'accès pour le propriétaire précédent.  
Pour plus d'informations sur la mise à disposition d'autres profils d'accès pour les équipes, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371).
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

## 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 faites passer les valeurs d'affichage du champ Priorité du type d'enregistrement Activité des valeurs par défaut à d'autres valeurs (par exemple, de la valeur par défaut *1-Elevée* à la valeur *La plus élevée*), Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèches dans le champ Priorité pour les listes de tâches, sauf si vous utilisez les modèles suivants : *1-libellé*, *2-libellé* ou *3-libellé*, *libellé* étant le nom que vous attribuez à la priorité de tâche. Dans ce cas, Oracle CRM On Demand affiche une flèche vers le haut pour *1-libellé*, aucune flèche pour *2-libellé*, une flèche vers le bas pour *3-libellé* et aucune flèche pour les autres valeurs d'affichage éventuelles. Par exemple, Oracle CRM On Demand affiche une flèche vers le haut pour la valeur *1-Ma priorité la plus élevée*, mais n'affiche pas de flèche pour la valeur *Ma priorité la plus élevée*. Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèche pour les valeurs personnalisées que vous ajoutez à la liste de sélection du champ Priorité.

## 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 jointe.
- Les profils d'accès du rôle d'utilisateur doivent bénéficier de l'accès approprié au type d'enregistrement associé Pièces jointes dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir [Personnalisation de mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237). 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 299).

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
- Événement
- 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.

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 891).

### **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.

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 184) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 237).

## 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 297).
- 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 utilisateurs 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 299).

## 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 1 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.

## Avantages de l'utilisation d'un type d'enregistrement Objet personnalisé en tant que table d'intersection

Utiliser un type d'enregistrement Objet personnalisé en tant que table d'intersection plutôt qu'utiliser les relations n à n avec d'autres types d'enregistrement fournies dans les objets personnalisés 01 à 03 présente les avantages suivants :

- **Flexibilité.** Vous bénéficiez d'une plus grande souplesse dans la gestion des relations entre les objets. L'utilisation d'un type d'enregistrement personnalisé comme table d'intersection vous permet d'accéder directement aux enregistrements d'intersection dans le type d'enregistrement Objet personnalisé. Les objets personnalisés 01, 02 et 03 ne rendent pas publiques les tables d'intersection et leurs relations n à n avec d'autres types d'enregistrement. Par conséquent, les utilisateurs ne peuvent ni voir, ni modifier les enregistrements d'intersection. Les types d'enregistrement Objet personnalisé 04 et suivants offrent une plus grande souplesse car ils vous permettent de déterminer avec quels enregistrements doivent être établies les relations n à n. Les relations n à n des objets personnalisés 01, 02 et 03 avec d'autres types d'enregistrement sont préconfigurées et vous ne pouvez pas les modifier. Par exemple, si vous utilisez l'objet personnalisé 01, même si vous avez seulement besoin d'une relation de type "1 à n" entre ce dernier et l'enregistrement Compte, vous aurez une relation de type "n à n". L'objet personnalisé 01 utilise un enregistrement supplémentaire pour stocker la relation dans la table d'intersection masquée, même si ce n'est pas nécessaire, et cet enregistrement supplémentaire est comptabilisé dans le nombre d'enregistrements alloué à votre société. Par contre, si vous utilisez l'objet personnalisé 04 et que vous avez seulement besoin d'une relation 1 à n entre celui-ci et l'enregistrement Compte, vous pouvez utiliser la relation 1 à n par défaut fournie. Autrement, si vous n'utilisez pas l'objet personnalisé 04, vous pouvez choisir d'utiliser un autre type d'enregistrement Objet personnalisé pour créer une relation de type "n à n" entre l'objet personnalisé 04 et l'enregistrement Compte.
- **Meilleure intégration.** Les événements d'intégration sont plus efficaces lorsque vous utilisez un type d'enregistrement Objet personnalisé en tant que table d'intersection. Vous pouvez charger des relations n

à n directement dans le type d'enregistrement Objet personnalisé à l'aide de l'outil d'importation de Oracle CRM On Demand ou des services Web. Cependant, l'outil d'importation ne prend pas en charge l'importation de relations entre les objets personnalisés 01, 02 et 03 et d'autres types d'enregistrement. En outre, les événements d'intégration ne peuvent effectuer un suivi que pour les champs parent des objets personnalisés 01, 02 et 03. Ils ne peuvent pas suivre les événements survenant pour les objets personnalisés 01, 02 et 03 et les types d'enregistrement qui leurs sont liés, comme une association ou une dissociation avec d'autres types d'enregistrement. Par contre, si vous utilisez les types d'enregistrement Objet personnalisé 04 et suivants en tant que tables d'intersection, vous pouvez suivre et détecter tout événement survenant dans la table d'intersection car il s'agit de types d'enregistrement Objet personnalisé avec prise en charge des événements d'intégration.

- **Stockage d'informations supplémentaires.** Vous pouvez avoir besoin de stocker des informations supplémentaires sur les relations n à n entre deux types d'enregistrement ; par exemple un champ de texte ou un modèle d'entreprise plus complexe peuvent nécessiter des relations avec d'autres types d'enregistrement. Les types d'enregistrement Objet personnalisé 04 et suivants prennent en charge tous les champs personnalisés disponibles dans Oracle CRM On Demand et vous pouvez donc créer des champs personnalisés dans la table d'intersection. Les types d'enregistrement Objet personnalisé 04 et suivants prennent également en charge les relations avec d'autres types d'enregistrement et vous pouvez donc créer des relations dans la table d'intersection. Les tables d'intersection pour les objets personnalisés 01, 02 et 03 et les autres types d'enregistrement ne prennent pas en charge les champs personnalisés, ni les relations avec d'autres types d'enregistrement.

### Exemple de création d'une relation de type "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 de type "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 de type "1 à n" entre les salles et les séances et une autre relation de type "1 à n" entre les événements et les séances, ce qui aboutit à une relation de type "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 de type "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 274).

- 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 346).

- 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 371).

- 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 184).

- 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 346).

**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 115).

## 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 accéder au lien Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès sur la page Administration - Page d'accueil, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs et/ou le privilège Gérer les rôles et les accès.
- Pour configurer des utilisateurs, vous devez disposer d'un rôle qui inclut le privilège Gérer les utilisateurs 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 profils d'accès et des rôles dans votre société, vous devez disposer d'un rôle qui inclut le privilège Gérer les rôles et les accès.
- Pour créer, modifier ou supprimer un groupe, votre rôle utilisateur doit être doté du privilège Gérer les rôles et les accès. Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs dans un groupe, votre rôle d'utilisateur doit inclure les privilèges Gérer les utilisateurs et Gérer les rôles 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 52).
- 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 337)
  - [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
  - [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
  - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 363)
  - [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 364)
  - [Définition des droits d'accès](#) (page 436)
- 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 303)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 319)
- [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 320)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 321)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 322)
- [Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur](#) (page 323)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 324)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 325)
- [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\)](#) (page 327)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 329)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 330)
- [Procédure de définition d'administrateurs partenaires \(Administrateur\)](#) (page 331)
- [Définition des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 333)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 335)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 336)
- [Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 337)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 405)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 407)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 411)
- [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 411)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 412)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 414)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 418)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 419)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 420)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 422)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 424)
- [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) (page 375)
- [Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées](#) (page 376)
- [Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées](#) (page 377)

- [Définition des groupes](#) (page 432)
- [Définition des territoires](#) (page 435)

**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 52).

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 337). Pour gérer les utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition des utilisateurs](#) (page 303)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 319)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 321)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur](#) (page 322)
- [Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur](#) (page 323)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) (page 323)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) (page 324)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) (page 325)
- [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\)](#) (page 327)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs](#) (page 329)
- [Désactivation des utilisateurs](#) (page 330)

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des utilisateurs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 317)
- [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 325)
- [Champs utilisateur](#) (page 305)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements
- [Personnalisation de la piste d'audit](#) (page 230)

## 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 319).

**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 608).

## 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 inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

### *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 305).

6 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, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs. 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, voir [A propos des mises en page Utilisateur](#) (page 317).

Champ	Description
<b>Section Informations importantes sur l'utilisateur</b>	
Statut	<p>Le statut indique si l'utilisateur est actif ou inactif. Pour plus d'informations sur la séquence de définition des mots de passe des utilisateurs et d'activation de ces derniers, voir les rubriques <a href="#">Définition des utilisateurs</a> (page 303) et <a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe</a> (page 62).</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, voir <a href="#">Gestion des rôles</a> (page 337).</p>
Groupe principal	<p>Groupe auquel cet utilisateur a été ajouté. Lecture seule.</p>
Livre par défaut	<p>(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre lorsque l'utilisateur utilise un autre espace que la page d'accueil Rapports ou Tableau de bord. 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.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous pouvez spécifier un livre par défaut pour chaque type d'enregistrement d'un utilisateur. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement</a> (page 320). Si un livre par défaut est spécifié pour un type d'enregistrement pour l'utilisateur, celui-ci prend la priorité, dans le sélecteur de livre, sur le livre par défaut spécifié dans le champ Livre par défaut du</p>

Champ	Description
	profil de l'utilisateur.
Livre par défaut pour données analytiques	(Facultatif) Livre utilisateur ou personnalisé qui s'affiche par défaut dans le sélecteur de livre des pages d'accueil Rapports et Tableau de bord. Ce paramètre sur l'enregistrement de l'utilisateur ne restreint pas l'accès de ce dernier aux données. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.
Conserver le livre par défaut	<p>Cette case à cocher s'applique au sélecteur de livre dans tous les zones d' Oracle CRM On Demand, hormis les pages d'accueil Rapports et Tableau de bord. Son fonctionnement est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si cette case à cocher est sélectionnée, le sélecteur de livre affiche le livre qui est sélectionné dans le champ Livre par défaut du profil de l'utilisateur chaque fois que l'utilisateur ouvre une page ou une fenêtre où le sélecteur de livre est disponible. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre dans n'importe quelle page ou fenêtre. Cependant, la prochaine fois que l'utilisateur revisite cette page ou fenêtre, ou ouvre une autre page ou fenêtre où le sélecteur de livre est disponible, il voit le livre par défaut dans le sélecteur de livre. La sélection précédente de l'utilisateur dans le sélecteur de livre est perdue.</li> <li>■ Si cette case à cocher n'est pas sélectionnée, le sélecteur de livre affiche le livre qui est sélectionné dans le champ Livre par défaut du profil de l'utilisateur jusqu'à ce que l'utilisateur sélectionne un autre livre dans le sélecteur de livre. Après avoir sélectionné un autre livre dans le sélecteur de livre, l'utilisateur continue de voir le nouveau livre dans le sélecteur de livre pour ce type d'enregistrement jusqu'à ce qu'il se déconnecte et se reconnecte.</li> </ul>
<b>Section Informations détaillées sur l'utilisateur</b>	
Alias	<p>Identifiant court de l'utilisateur. Par exemple, son pseudonyme ou nom préféré.</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 l'alias.</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> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Barre oblique inversée (\)</li> <li>■ Signe du numéro (#)</li> <li>■ Point d'interrogation (?)</li> <li>■ Barre oblique (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul> <p>En fonction de l'option que l'administrateur de la société sélectionne dans le paramètre de profil de la société Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, un e-mail peut être envoyé à l'utilisateur lorsque la valeur du champ ID utilisateur de son profil est modifiée. Pour plus d'informations sur le paramètre Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 20).</p>
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> <p>En fonction de l'option que l'administrateur de la société sélectionne dans le paramètre de profil de la société Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, un e-mail peut être envoyé à l'utilisateur lorsque la valeur du champ E-mail de son profil est modifiée. Pour plus d'informations sur le paramètre Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 20).</p>
E-mail secondaire	<p>Vous pouvez utiliser ce champ pour stocker une adresse e-mail supplémentaire pour un utilisateur. Oracle CRM On Demand n'envoie pas les e-mails de notification ou d'alerte à cette adresse.</p>
ID de connexion utilisateur	<p>Champ en lecture seule. Cette valeur est une combinaison de l'ID de connexion de la société et de l'ID utilisateur. Il s'agit d'un identifiant système unique qui permet à l'utilisateur de se connecter à Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Préférences interlocuteur</b>	
Ne jamais appeler	<p>Si cette case est cochée, l'utilisateur ne reçoit pas d'appels d'Oracle CRM On Demand Marketing.</p>

Champ	Description
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>	
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 des rapports	Ce paramètre définit la visibilité des enregistrements de domaines en temps réel dans Oracle CRM On Demand Answers. Les valeurs autorisées sont Visibilité du responsable et Visibilité de l'équipe. Si aucune valeur n'est définie dans ce champ, la valeur par défaut définie pour la société est utilisée. Vous pouvez la modifier pour l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles.

Champ	Description
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 propriétaire et les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont propriétaires.</li> <li>■ <b>Visibilité de l'équipe.</b> Permet à l'utilisateur d'afficher les données dont l'utilisateur est propriétaire 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 propriétaire et qu'il partage, ainsi que les données dont les subordonnés de l'utilisateur sont propriétaires et qu'ils partagent.</li> </ul>
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	<p>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.</p>
ID unique externe	<p>Vous pouvez utiliser ce champ pour stocker un identifiant pour un utilisateur d'un système externe.</p>
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 la valeur d'ID ligne temporaire attribué à l'enregistrement utilisateur avant sa première sauvegarde.</li> <li>■ Si le champ ID d'intégration ne figure pas dans la mise en</li> </ul> </li> </ul>

Champ	Description
	<p>page de l'utilisateur, le champ prend la valeur du champ ID ligne de l'enregistrement utilisateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 ligne de l'enregistrement utilisateur.</li> </ul> <p>Vous pouvez modifier la valeur du champ ID d'intégration.</p>
Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	<p>Si votre société est configuré pour utiliser un accès avec connexion unique, l'administrateur de votre société peut utiliser ce champ lors de la mise en correspondance d'utilisateurs avec un système externe dans Oracle CRM On Demand, plutôt que d'utiliser le champ ID de connexion utilisateur.</p> <p>Quand des utilisateurs affichent leur profil personnel, ce champ est accessible en lecture seule.</p> <p>En fonction de l'option que l'administrateur de la société sélectionne dans le paramètre de profil de la société Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, un e-mail peut être envoyé à l'utilisateur lorsque la valeur du champ Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique de son profil est modifiée. Pour plus d'informations sur le paramètre Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> (page 20).</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 connexion 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 connexion 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 connexion unique.</b> Si cette valeur est sélectionnée, l'utilisateur peut se connecter en utilisant soit</li> </ul>

Champ	Description
	<p>ses ID utilisateur et mot de passe pour Oracle CRM On Demand, soit la méthode d'accès avec connexion unique de votre société.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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><b>REMARQUE :</b> Si la valeur ID utilisateur/Mot de passe ou authentification unique est sélectionnée, les règles de votre société en matière de mots de passe dans Oracle CRM On Demand continuent à s'appliquer. Ainsi, lors de l'expiration de son mot passe dans Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand invite l'utilisateur à saisir un nouveau mot de passe, même s'il s'est connecté via la procédure d'authentification unique. Toutes les autres règles définies dans Oracle CRM On Demand en matière de mots de passe sont également mises en application : longueur minimum du mot de passe, complexité du mot de passe, etc. Oracle CRM On Demand ne gère pas les mots de passe utilisés pour l'authentification unique.</p> <p>Pour plus d'informations sur le paramétrage du 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 20).</p>
Statut du mot de passe	<p>Indique le statut du mot de passe de l'utilisateur (lecture seule). Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> Le mot de passe de l'utilisateur est valide.</li> <li>■ <b>Désactivé/Temporaire.</b> L'utilisateur a soumis une demande de modification du mot de passe ou un administrateur a réinitialisé le mot de passe pour l'utilisateur mais l'utilisateur n'a pas encore enregistré un nouveau mot de passe.</li> <li>■ <b>Inactif.</b> Le champ Statut de l'enregistrement de l'utilisateur a préalablement été défini sur Inactif et les informations d'identification actuelles pour l'utilisateur ne peuvent pas être utilisées pour la connexion à Oracle CRM On Demand. Si le champ Statut est défini sur Actif, réinitialisez le mot de passe de l'utilisateur afin qu'il puisse se connecter.</li> <li>■ <b>Verrouillé.</b> Le nombre de tentatives de connexion en échec consécutives à l'aide du mot de passe affecté a dépassé le nombre autorisé par le paramètre Nombre maximum de tentatives avec le mot de passe actuel et la période de verrouillage spécifiée dans le paramètre Connexion - Durée du verrouillage n'a pas expiré.</li> <li>■ <b>Mot de passe expiré.</b> Le mot de passe de l'utilisateur a</li> </ul>



Champ	Description
	<p>expiré. La durée de validité des mots de passe utilisateur est déterminée par le paramètre Expiration des mots de passe utilisateur dans.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Mot de passe temporaire expiré.</b> Un mot de passe temporaire a été affecté à l'utilisateur mais ce dernier ne s'est pas connecté avec ce mot de passe temporaire dans le délai imparti par le paramètre Nombre de jours de validité de la connexion temporaire. Vous devez réinitialiser le mot de passe de nouveau.</li> <li>■ <b>Mot de passe temp. verrouillé.</b> Le nombre de tentatives de connexion en échec consécutives à l'aide du mot de passe temporaire a dépassé le nombre autorisé par le paramètre Nombre maximum de tentatives avec le mot de passe actuel et la période de verrouillage spécifiée dans le paramètre Connexion - Durée du verrouillage n'a pas expiré.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Les paramètres référencés dans les descriptions ci-dessus sont disponibles dans la page <a href="#">Contrôle des connexions et des mots de passe de la société</a>. Pour plus d'informations sur ces paramètres, voir <a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société</a> (page 54).</p>
<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,

Champ	Description
	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>	
Thème par défaut	<p>Thème utilisé quand l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles. Si aucun thème par défaut n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur, le thème par défaut qui est sélectionné pour le rôle de l'utilisateur est utilisé. Si aucun thème par défaut n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur ou le rôle de l'utilisateur, le thème par défaut qui est indiqué pour la société est utilisé.</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, voir <a href="#">Création de nouveaux thèmes</a> (page 283).</p>
Thème de tablette	(Facultatif) Le thème qui est utilisé quand l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand à l'aide d'une tablette ou d'un autre appareil à écran tactile, sous réserve que la tablette ou l'appareil à écran tactile soit détecté par Oracle CRM On Demand. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles. Si aucun thème de tablette n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur, le thème de tablette qui est sélectionné pour le rôle de l'utilisateur est utilisé. Si aucun thème de tablette n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur ou le rôle de l'utilisateur, le thème de tablette qui est indiqué pour la société est utilisé. Si aucun thème de tablette n'est spécifié à aucun niveau, le thème par défaut est utilisé.
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	Ce champ est destiné aux utilisateurs de Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Champ	Description
	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.
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.
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 détails 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 de la société. Si ce champ est vide, le paramètre d'aperçu d'enregistrement de 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 la fonction d'affichage tête haute est activée et que la case Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute est cochée pour le thème de l'utilisateur, l'utilisateur voit les liens vers les sections d'informations connexes dans une page de détails en bas de la fenêtre 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>La fonction d'affichage des liens de page peut être activée ou désactivée au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre d'affichage des liens de page de la société est utilisé. Les utilisateurs peuvent modifier ce paramètre lors de la modification de leurs préférences personnelles.</p> <p>Si la case Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute n'est pas sélectionnée dans le thème de l'utilisateur, l'affichage tête haute n'est pas disponible, même si la fonctionnalité d'affichage tête haute est activée au niveau de la société ou au niveau de l'utilisateur.</p>

Champ	Description
Format des informations connexes	Détermine si les sections d'informations connexes des pages de détails d'enregistrement sont affichées sous forme de listes ou d'onglets. Si le champ Format des informations connexes dans l'enregistrement de l'utilisateur n'est pas défini, le paramètre du rôle d'utilisateur est utilisé ; si le champ Format des informations connexes du rôle d'utilisateur n'est pas défini, le paramètre de la société est utilisé.
Geler l'en-tête de colonne de liste	Détermine si les en-têtes de colonne des pages de liste restent toujours visibles quand l'utilisateur fait défiler une page d'enregistrements vers le bas.  Cette fonctionnalité peut être activée ou désactivée au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Le paramètre défini au niveau de l'utilisateur remplace le paramètre de la société. Si ce champ n'est pas renseigné, le paramètre de la société est utilisé.
Prise en charge du fuseau horaire utilisateur pour les domaines des rapports	Si cette case est présente et cochée sur le profil de l'utilisateur, les dates et heures affichées dans les 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.  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 propriétaire pour les rôles utilisateur appropriés.
Division principale	Le champ Division principale n'apparaît pas par défaut dans la page Détails utilisateur, mais l'administrateur de la société peut l'ajouter à la mise en page Administration utilisateur. Si votre société utilise le type d'enregistrement Division pour organiser les utilisateurs en regroupements afin de répondre aux besoins de l'entreprise, chaque utilisateur peut être associé à une ou plusieurs divisions. La première division associée à un utilisateur est automatiquement désignée comme sa division principale et son nom apparaît dans le champ Division principale de l'enregistrement de l'utilisateur. L'administrateur de votre société peut modifier la division principale dans l'enregistrement d'un utilisateur. Pour plus d'informations sur les divisions, voir <a href="#">Configuration des divisions</a> (page 75).  <b>REMARQUE</b> : Un champ de texte nommé Division est également disponible dans le type d'enregistrement Utilisateur. Le champ de texte Division présent dans le type d'enregistrement Utilisateur n'est pas associé au type d'enregistrement Division.

Champ	Description
Activation du code personnalisé	<p>Ce champ de liste de sélection détermine si tous les codes personnalisés sur les pages dans Oracle CRM On Demand sont activés ou désactivés pour l'utilisateur et si l'indicateur de code personnalisé est activé ou désactivé pour l'utilisateur. Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activé.</b> Il s'agit du paramètre par défaut dans l'application standard. Lorsque cette option est sélectionnée, tous les codes personnalisés disponibles sur les pages dans Oracle CRM On Demand sont activés, mais l'indicateur de code personnalisé n'est pas activé.</li> <li>■ <b>Activé avec indicateur.</b> Lorsque cette option est sélectionnée, tous les codes personnalisés disponibles sur les pages dans Oracle CRM On Demand sont activés. En outre, l'indicateur de code personnalisé est activé.</li> <li>■ <b>Désactivé avec indicateur.</b> Lorsque cette option est sélectionnée, tous les codes personnalisés disponibles sur les pages dans Oracle CRM On Demand sont désactivés. En outre, l'indicateur de code personnalisé est activé.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur le code personnalisé et l'indicateur de code personnalisé, voir <a href="#">A propos de l'activation et la désactivation du code personnalisé et de l'indicateur de code personnalisé</a>.</p> <p>Pour modifier le paramètre dans ce champ, 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 de modifier ce paramètre dans leur profil personnel, l'administrateur doit ajouter ce champ à la présentation de la page Utilisateur propriétaire pour les rôles utilisateur appropriés.</p>

**REMARQUE :** Les utilisateurs disposant à la fois des privilèges Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués et Gérer les utilisateurs (généralement, l'administrateur de la société) peuvent nommer des délégués pour d'autres utilisateurs. Les utilisateurs disposant du privilège Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués et Gérer les utilisateurs peuvent nommer des délégués pour eux-mêmes. Pour plus d'informations sur la nomination de délégués, voir [A propos de la délégation d'utilisateurs](#) (page 325), [Ajout d'utilisateurs délégués](#) et [Gestion des utilisateurs délégués \(Administrateur\)](#) (page 327).

## 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, mais les utilisateurs peuvent personnaliser la présentation des champs dans la page, si leur rôle le leur permet. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modification de la présentation des pages de détails.

- **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 contrôler la présentation des champs et des sections d'informations connexes dans leur page Infos personnelles - Détails, si leur rôle le leur permet. 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 319).

Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 184) ; pour plus d'informations sur la définition de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 346).

## 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. Lors de la sélection de l'année pour le début d'un quota, vous pouvez sélectionner l'année calendaire actuelle ou l'une des trois années précédentes, ou l'une des trois années à venir.

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 spécifier un livre par défaut pour chaque type d'enregistrement d'un utilisateur. L'utilisateur voit le livre spécifié par défaut dans le sélecteur de livre du type d'enregistrement. Toutefois, la spécification d'un livre par défaut ne limite pas l'accès de l'utilisateur aux enregistrements. L'utilisateur peut sélectionner un autre livre dans le sélecteur de livre.

Si vous sélectionnez un livre personnalisé en tant que livre par défaut pour un type d'enregistrement, et si le type d'enregistrement est configuré en mode Livre, le champ Livre sur l'enregistrement est automatiquement renseigné avec le nom du livre par défaut quand l'utilisateur crée un enregistrement de ce type. Si vous sélectionnez un livre utilisateur ou tout le livre en tant que livre par défaut pour un type d'enregistrement, le champ Livre sur l'enregistrement n'est pas automatiquement renseigné avec le nom du livre par défaut quand l'utilisateur crée un enregistrement de ce type, même si le type d'enregistrement est configuré en mode Livre. Pour plus d'informations sur le mode livre et les autres modes de propriété des enregistrements, voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 387).

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 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 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 la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs. 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 54).

### *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.

En fonction de l'option que l'administrateur de la société sélectionne dans le paramètre de profil de la société Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, un e-mail peut être envoyé à l'utilisateur lorsque la valeur du champ ID utilisateur de son profil est modifiée. Pour plus d'informations sur le paramètre Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 20).

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, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs 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.

## Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur

Les numéros d'identification personnels (NIP) sont utilisés pour gérer l'accès des utilisateurs à Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales (DMS). La réinitialisation du numéro d'identification personnel force le compte de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales à se réauthentifier avant d'accéder aux données d'Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales est un produit indépendant. Les utilisateurs de Oracle CRM On Demand se voient automatiquement octroyer une licence d'utilisation pour Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Si Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales est configuré pour un utilisateur, Oracle CRM On Demand gère automatiquement l'accès de l'utilisateur à Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Par exemple, le mot de passe et le statut du compte restent synchronisés dans les deux systèmes, avec un léger décalage. Pour forcer la synchronisation, vous devez réinitialiser explicitement le numéro d'identification personnel des utilisateurs. Par exemple, vous pouvez forcer la synchronisation immédiatement après avoir désactivé le compte d'un utilisateur dans Oracle CRM On Demand, afin de vous assurer que le compte de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales est désactivé en même temps.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

### *Pour réinitialiser le numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales 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 numéro d'identification personnel.
- 5 Dans la page de détails Utilisateur, cliquez sur le bouton Réinitialiser le NIP DMS dans la barre de titre.

## Modification de la division principale d'un utilisateur

Si votre société utilise le type d'enregistrement Divisions, des utilisateurs peuvent être associés aux divisions. Pour plus d'informations sur les divisions et sur l'association d'utilisateurs aux divisions, voir [Configuration des divisions](#) (page 75) et [Association d'utilisateurs aux divisions](#) (page 79).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges Gérer les utilisateurs et Gérer les rôles et les accès. En outre, le champ Division principale doit être présent dans la présentation Administrateur utilisateur affectée à votre rôle pour le type d'enregistrement Utilisateur.

### *Pour modifier la division principale d'un utilisateur*

- 1 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 des utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez modifier la division principale.
- 5 Dans la page Détails utilisateur, dans le champ Division principale, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez la division que vous souhaitez désigner comme division principale de l'utilisateur.

## Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur

Vous pouvez consulter l'historique de connexion pour chaque utilisateur de votre société.

**REMARQUE :** Les enregistrements de connexion utilisateur datant de plus de 90 jours sont purgés d'Oracle CRM On Demand. Les données historiques d'adoption utilisateur sont stockées dans l'entrepôt de données pour que l'analyse de tendance historique des métriques d'adoption utilisateur soit prise en charge dans les analyses Oracle CRM On Demand, mais elles ne sont pas conservées lorsqu'un traitement ETL (extraction, transformation et chargement) complet a lieu au cours du passage de Oracle CRM On Demand à une nouvelle version, ou lorsque les données de la société migrent d'un environnement Oracle CRM On Demand vers un autre environnement Oracle CRM On Demand. Pour des informations sur le domaine Analyse du suivi des utilisations, voir *Domaine Analyse du suivi des utilisations*.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

### *Pour consulter l'activité de connexion 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 consulter l'activité de connexion.
- 5 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Historique de connexion.

**REMARQUE :** Le champ Type d'un enregistrement de connexion indique quel canal a été utilisé pour la tentative de connexion. Par exemple, si vous tentez d'établir une connexion par l'intermédiaire d'une fenêtre de navigateur, le champ Type contient la valeur Interactif. Si vous tentez d'établir une connexion par l'intermédiaire de services Web, le champ Type contient la valeur Services Web.

## 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 230). 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 87).

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

#### *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 propriétaire 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 propriétaire 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 propriétaire 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.

Pour désigner des délégués pour d'autres utilisateurs, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges suivants :

- Gérer les utilisateurs
- Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués

Pour désigner des délégués pour eux-mêmes, les rôles des utilisateurs doivent disposer du privilège Gestion des utilisateurs et accès - Gestion des utilisateurs délégués.

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 175).
- Les utilisateurs délégués bénéficient du droit d'accès en tant que propriétaire 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 325).

**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
- 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 184).

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 chaque commercial utilisant 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 la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

#### *Pour créer une période de stock 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 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 la procédure suivante, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

#### *Pour désactiver 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 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 331). 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 332).

## 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 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 346).

**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 184). Pour plus d'informations sur l'affectation de mises à page à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 346).
- 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 337) et [Ajout de rôles](#) (page 346).
- 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 303).

## 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 333)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 335)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 336)

- [Désactivation d'utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 337)

**REMARQUE** : L'administrateur Oracle CRM On Demand peut configurer la piste d'audit pour les modifications apportées aux enregistrements utilisateur via les pages d'auto-administration des partenaires. Si la piste d'audit est configurée, vous pouvez afficher les détails des modifications apportées aux champs audités dans la section Informations connexes de la piste d'audit de la page Utilisateur - Détails.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des utilisateurs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs utilisateur](#) (page 305)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements

## 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 319).

**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 305).

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.

En fonction de l'option que l'administrateur de la société sélectionne dans le paramètre de profil de la société Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, un e-mail peut être envoyé à l'utilisateur lorsque la valeur du champ ID utilisateur de son profil est modifiée. Pour plus d'informations sur le paramètre Envoyer un e-mail lors de la mise à jour du profil utilisateur, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 20).

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 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* 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 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 :

- Privilèges
- 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 338)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)
- [A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles](#) (page 344)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## 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 17).

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 337)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## 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	Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, cliquez sur Nouveau rôle. L'Assistant de gestion des rôles s'affiche.  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 346).
Ajout d'un nouveau rôle en copiant un rôle existant	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.  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 346).
Suppression d'un rôle	Dans le menu au niveau de l'enregistrement situé en regard du nom du rôle, sélectionnez Supprimer, puis confirmez la suppression du rôle.  <b>REMARQUE</b> : Vous ne pouvez pas supprimer le rôle Administrateur.  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.
Sélection d'une langue pour	Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue

Pour	Effectuez cette procédure
l'affichage de la liste des rôles	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.  <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.

Si les commandes de recherche alphabétique sont disponibles, 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.

Le tableau ci-après décrit certains des champs affichés sur la page Liste des rôles. Les champs décrits dans ce tableau sont en lecture seule sur la page Liste des rôles et vous ne pouvez pas les utiliser pour trier ou filtrer la liste des rôles.

Champ	Description
Politique de mot de passe de société remplacée	Cette case est cochée si le champ Expiration des mots de passe utilisateur dans, sur le rôle, est renseigné. Si ce champ est renseigné, pour les utilisateurs dotés de ce rôle, la période d'expiration du mot de passe pour le rôle remplace la période d'expiration du mot de passe pour la société.
Restrictions IP supplémentaires	Cette case est cochée si des restrictions IP sont définies sur le rôle.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 337)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)
- [A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles](#) (page 344)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## 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 346).

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 337)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## 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 346).

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 337)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles

Vous pouvez spécifier des restrictions d'adresse IP au niveau du rôle. Cette fonctionnalité vous permet de limiter l'accès de Oracle CRM On Demand, de telle sorte que les utilisateurs qui ont un certain rôle puissent uniquement se connecter à Oracle CRM On Demand à partir d'ordinateurs dont les adresses IP sont comprises dans les plages spécifiées pour ce rôle. Vous pouvez également spécifier des restrictions d'adresse IP au niveau de la société. Pour plus d'informations, voir [Restriction de l'utilisation d'adresses IP](#) (page 64). Un utilisateur est uniquement autorisé à se connecter si l'adresse IP de son ordinateur est comprise dans les plages spécifiées au niveau du rôle et de la société.

Pour vous permettre de restreindre l'accès à Oracle CRM On Demand à des plages spécifiques d'adresses IP au niveau de la société, au niveau du rôle ou des deux, la case Restrictions d'adresses IP activées doit être cochée dans le profil de la société. Si cette case n'est pas déjà cochée, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care et demandez à ce qu'elle le soit.

Vous pouvez restreindre les accès à des plages spécifiques d'adresses IP au niveau du rôle même si vous ne définissez aucune restriction d'accès à des plages spécifiques d'adresses IP au niveau de la société. Toutefois, si vous définissez une restriction de l'accès à des plages spécifiques d'adresses IP au niveau de la société aussi bien qu'au niveau du rôle, la plage d'adresses IP autorisées pour un utilisateur doit être comprise dans les plages d'adresses IP autorisées au niveau de la société. Si vous limitez l'accès pour un rôle utilisateur, les utilisateurs qui possèdent ce rôle peuvent uniquement se connecter à Oracle CRM On Demand si les adresses IP de leurs ordinateurs sont comprises dans les plages d'adresses IP autorisées pour le rôle utilisateur, ainsi que dans les plages d'adresses IP autorisées au niveau de la société.

Le tableau ci-après présente un exemple du fonctionnement des restrictions d'adresses IP au niveau de la société en conjonction avec les restrictions d'adresses IP au niveau du rôle. Dans tous les cas figurant dans ce tableau, la case Restrictions d'adresse IP activées est cochée dans le profil de la société et aucune restriction d'adresses IP n'est définie pour d'autres rôles que celui de Commercial terrain.



Adresses IP autorisées au niveau de la société	Adresses IP autorisées pour le rôle Commercial terrain	Adresses IP autorisées pour les utilisateurs	Notes
Aucune adresse IP spécifiée	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'adresse IP 203.0.113.254 est autorisée pour les utilisateurs qui détiennent le rôle Commercial terrain.</li> <li>■ N'importe quelle adresse IP est autorisée pour les utilisateurs dont le rôle n'est pas Commercial terrain.</li> </ul>	Aucun.
de 198.51.100.1 à 198.51.100.254	Aucune adresse IP spécifiée	Les adresses IP 198.51.100.1 à 198.51.100.254 sont autorisées pour tous les utilisateurs.	Aucun.
de 198.51.100.1 à 198.51.100.254	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune adresse IP n'est autorisée pour les utilisateurs qui détiennent le rôle Commercial terrain.</li> <li>■ Les adresses IP 198.51.100.1 à 198.51.100.254 sont autorisées pour les utilisateurs qui ne détiennent pas le rôle Commercial terrain.</li> </ul>	L'adresse IP 203.0.113.254 n'est pas comprise dans la page d'adresses autorisées au niveau de la société.

Adresses IP autorisées au niveau de la société	Adresses IP autorisées pour le rôle Commercial terrain	Adresses IP autorisées pour les utilisateurs	Notes
de 192.0.2.1 à 192.0.2.254	192.0.2.1.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'adresse IP 192.0.2.1.50 est autorisée pour les utilisateurs qui détiennent le rôle Commercial terrain.</li> <li>■ Les adresses IP 192.0.2.1 à 192.0.2.254 sont autorisées pour les utilisateurs qui ne détiennent pas le rôle Commercial terrain.</li> </ul>	L'adresse IP 192.0.2.1.50 est comprise dans la page d'adresses autorisées au niveau de la société.
Aucune adresse IP spécifiée	Aucune adresse IP spécifiée	Tous les utilisateurs, y compris ceux qui détiennent le rôle Commercial terrain, peuvent accéder à Oracle CRM On Demand à partir de n'importe quelle adresse IP.	Aucun.

Pour plus d'informations sur la restriction des accès à Oracle CRM On Demand à des plages spécifiques d'adresses IP au niveau du rôle, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

## 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, voir [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 115).

**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 est doté du privilège Gérer les rôles et les accès.
- Si vous voulez mettre à jour le champ Expiration des mots de passe utilisateur dans pour un rôle, assurez-vous que votre rôle dispose du privilège Gérer une société.
- Lisez les instructions de la rubrique [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338).

**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 administrative de la piste d'audit](#) (page 89).

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 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	La case à cocher A traduire n'est disponible que dans les deux cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ lors de la modification du nom d'un rôle existant ;</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <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, voir <a href="#">Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers</a> (page 576).</p>
Thème par défaut	<p>(Facultatif) Thème qui est utilisé par défaut quand un utilisateur auquel ce rôle est affecté se connecte à Oracle CRM On Demand à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs préférences personnelles. Si aucun thème par défaut n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur, le thème par défaut qui est sélectionné pour le rôle de l'utilisateur est utilisé. Si aucun thème par défaut n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur ou le rôle de l'utilisateur, le thème par défaut qui est indiqué pour la société est utilisé.</p> <p>Pour plus d'informations sur la création de thèmes, voir <a href="#">Création de thèmes</a> (voir "Création de nouveaux thèmes" page 283).</p>
Thème de tablette	<p>(Facultatif) Thème qui est utilisé quand un utilisateur auquel ce rôle est affecté se connecte à Oracle CRM On Demand à l'aide d'une tablette ou d'un autre appareil à écran tactile, sous réserve que la tablette ou l'appareil à écran tactile soit détecté par Oracle CRM On Demand. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre lorsqu'ils modifient leurs</p>

Champ	Description
	préférences personnelles. Si aucun thème de tablette n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur, le thème de tablette qui est sélectionné pour le rôle de l'utilisateur est utilisé. Si aucun thème de tablette n'est sélectionné dans l'enregistrement de l'utilisateur ou le rôle de l'utilisateur, le thème de tablette qui est indiqué pour la société est utilisé. Si aucun thème de tablette n'est spécifié à aucun niveau, le thème par défaut est utilisé.
Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global	Par défaut, la barre d'actions et l'en-tête global utilisent la présentation standard pour tous les rôles. Vous avez la possibilité d'affecter une autre présentation pour votre rôle. Si l'utilisateur utilise un thème classique, la présentation de la barre d'actions et de l'en-tête global pour le rôle détermine quelles sections sont disponibles pour l'utilisateur dans la présentation de la barre d'actions. Si l'utilisateur utilise un thème moderne, la présentation de la barre d'actions et de l'en-tête global pour le rôle détermine quelles sections sont disponibles pour l'utilisateur dans la barre d'actions ainsi que dans l'en-tête global.
Format des informations connexes	<p>(Facultatif) Pour définir un format pour les sections d'informations connexes sur les pages de détails d'enregistrement pour le rôle, choisissez Listes ou Onglets.</p> <p>Cette définition détermine si les sections d'informations connexes sur les pages de détails d'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 le champ Format des informations connexes dans l'enregistrement d'un utilisateur n'est pas défini, le paramètre du rôle d'utilisateur est utilisé ; si le champ Format des informations connexes du rôle d'utilisateur n'est pas défini, le paramètre 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, voir <a href="#">Création des mises en page de conversion de lead</a> (page 564).</p>

Champ	Description
Expiration des mots de passe utilisateur dans	<p>Indique la durée de validité d'un mot de passe pour un utilisateur ayant ce rôle. A l'issue de ce délai, l'utilisateur est obligé de changer son mot de passe.</p> <p>Ce champ est vide par défaut. Si vous laissez ce champ vide pour le rôle, la période d'expiration de mot de passe définie pour la société s'applique aux utilisateurs ayant ce rôle. Pour plus d'informations sur la définition des contrôles de mot de passe pour votre société, voir <a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société</a> (page 54).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si votre rôle ne dispose pas du privilège <b>Gérer une société</b>, ce champ est en lecture seule.</p>
Restrictions d'adresses IP activées	(Lecture seule) Si cette case est cochée, vous pouvez spécifier que les utilisateurs qui possèdent ce rôle peuvent uniquement accéder à Oracle CRM On Demand à partir de certaines adresses IP. Vous pouvez indiquer les adresses IP dans le champ Adresses IP autorisées.
Adresses IP autorisées	<p>Si vous voulez autoriser les utilisateurs qui possèdent ce rôle à accéder à Oracle CRM On Demand à partir de certaines adresses IP uniquement, entrez les adresses ou plages d'adresses valides pour le rôle dans ce champ. Si vous n'entrez aucune adresse dans ce champ, les utilisateurs qui ont ce rôle peuvent alors accéder à Oracle CRM On Demand à partir de n'importe quelle adresse IP autorisée au niveau de la société. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des restrictions d'adresse IP, voir <a href="#">A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles</a> (page 344).</p> <p>Séparez les adresses IP et les plages d'adresses IP avec des virgules. L'exemple suivant montre comment entrer plusieurs adresses :</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Utilisez un tiret (-) pour indiquer une plage d'adresses, comme le montre l'exemple suivant :</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous définissez une restriction d'adresse IP pour votre propre rôle d'utilisateur et que votre adresse IP actuelle n'est pas comprise dans la plage d'adresses que vous autorisez pour votre rôle, vous ne pourrez pas enregistrer les modifications apportées au rôle. Cette fonction vous évite de vous bloquer fortuitement en dehors de Oracle CRM On Demand.</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
- Lecture de tous les enregistrements autorisée

Pour plus d'informations sur ces niveaux d'accès, voir [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341).

**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'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, voir *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, voir *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, voir [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357).

- 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 dans 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, voir [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343).

- 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 personnalisés* 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 personnalisés* qui sont visibles par défaut par 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, voir 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 personnalisés qui sont visibles par défaut par 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, voir 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, voir [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 115).

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 propriétaire, qui n'apparaissent pas sous forme d'onglets dans Oracle CRM On Demand.

- 6 Si vous souhaitez configurer les paramètres des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes d'un type d'enregistrement, à l'étape 6, Affectation de présentation, procédez comme suit :



- a Sur la ligne de ce type d'enregistrement, cliquez sur le lien Configurer dans la colonne Gérer l'indicateur d'enregistrement pour ouvrir la page dans laquelle vous configurez les paramètres des indicateurs d'enregistrement.
- b Déplacez chacune des sections d'informations connexes dont vous souhaitez afficher les indicateurs d'enregistrement de la liste Informations connexes disponibles vers la liste Informations connexes sélectionnées.

**REMARQUE :** Toutes les sections d'informations connexes dont le type d'enregistrement et la fonctionnalité d'indicateur d'enregistrement sont pris en charge peuvent être sélectionnées, y compris les sections d'informations connexes non disponibles dans la présentation de la page détail actuellement sélectionnée pour le rôle, pour ce type d'enregistrement. Les paramètres des indicateurs d'enregistrement continuent à s'appliquer au type d'enregistrement pour ce rôle jusqu'à ce que vous les changiez à nouveau. Si vous mettez à jour la mise en page de détails affectée au rôle pour un type d'enregistrement, les paramètres des indicateurs d'enregistrement s'appliquent à la présentation mise à jour. De même, si vous affectez ultérieurement une mise en page de détails différente au rôle, les paramètres des indicateurs d'enregistrement s'appliqueront à la nouvelle mise en page.

- c Lorsque vous avez fini de configurer les paramètres des indicateurs d'enregistrement associés au type d'enregistrement, cliquez sur Précédent pour retourner à la page principale de l'étape 6 de l'Assistant.
- d Répétez les étapes a à c de cette procédure pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez configurer les paramètres des indicateurs d'enregistrement correspondant à ce rôle.

**REMARQUE :** Les utilisateurs dont le rôle inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateurs d'enregistrement peuvent personnaliser les paramètres des indicateurs d'enregistrement de la page de détails correspondant à ce type d'enregistrement. Les paramètres personnalisés des indicateurs d'enregistrement d'un utilisateur remplacent les paramètres définis au niveau du rôle. Toutefois, vous pouvez supprimer toutes les mises en page personnalisées d'un type d'enregistrement pour un rôle, y compris les paramètres personnalisés des indicateurs d'enregistrement, en rétablissant la mise en page par défaut. Les utilisateurs dont le rôle inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateurs d'enregistrement peuvent également réinitialiser leurs propres paramètres d'indicateurs d'enregistrement personnalisés pour un type d'enregistrement avec les paramètres par défaut de ce type d'enregistrement pour le rôle. Pour plus d'informations sur la réinitialisation des mises en page, voir [Réinitialisation de mises en page personnalisées](#) (voir "[Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#)" page 375). Pour plus d'informations sur le comportement des indicateurs d'enregistrement, voir [A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes](#). Pour plus d'informations sur la personnalisation des paramètres d'indicateur d'enregistrement, voir [Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes](#).

- 7 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, voir [Gestion des présentations de recherche](#) (page 216).

- 8** 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, voir [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil](#) (page 228).

- 9** (Facultatif) Dans l'étape 9, Affectation des présentations de nouveaux enregistrements, pour chaque type d'enregistrement, spécifiez la présentation à utiliser pour les pages où les utilisateurs saisissent des informations pour les nouveaux enregistrements. Le tableau suivant décrit les champs dans l'étape 9 de l'Assistant de gestion des rôles.

Champ	Description
Nom de la présentation des nouveaux enregistrements	Les administrateurs peuvent configurer des présentations personnalisées pour les pages dans lesquelles les utilisateurs saisissent des informations pour les nouveaux enregistrements. Si des présentations personnalisées ont été créées pour le type d'enregistrement, vous pouvez sélectionner une présentation personnalisée dans la liste du champ Nom de la présentation des nouveaux enregistrements. Par défaut, aucune valeur n'est sélectionnée dans ce champ. Si vous laissez ce champ vide, la présentation qui est affectée au rôle pour la page de détails dans l'étape 6 de l'Assistant de gestion des rôles est également utilisée pour la page où les utilisateurs saisissent des informations pour les nouveaux enregistrements, sauf si l'utilisateur a personnalisé la présentation des champs pour le type d'enregistrement, auquel cas la présentation personnalisée est utilisée.

Champ	Description
Liens Création rapide uniquement	<p>Cochez cette case pour indiquer quand la présentation personnalisée que vous sélectionnez dans le champ Nom de la présentation des nouveaux enregistrements doit être utilisée, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si cette case n'est pas cochée, alors la présentation personnalisée que vous sélectionnez est utilisée quand un enregistrement est créé à partir de n'importe quel emplacement dans Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Si cette case est cochée, alors la présentation que vous sélectionnez n'est utilisée que quand un utilisateur crée un enregistrement au moyen de la barre d'actions ou de l'en-tête global. Quand un enregistrement est créé à partir de tout autre emplacement dans Oracle CRM On Demand, la présentation pour la page de détails du rôle est utilisée, sauf si l'utilisateur a personnalisé la présentation des champs pour le type d'enregistrement, auquel cas la présentation personnalisée est utilisée.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous ne sélectionnez pas de présentation dans le champ Nom de la présentation des nouveaux enregistrements, alors la case à cocher Liens Création rapide uniquement n'est pas disponible.</p>

- 1 Cliquez sur Terminer.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des rôles](#) (page 337)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)

## 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'enregistrement 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'enregistrement principaux peuvent également être utilisés comme types d'enregistrement 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'enregistrement. 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'enregistrement, vous pouvez également définir des autorisations destinées aux types d'enregistrement associés.

Vous pouvez définir de nombreux profils d'accès comportant différentes autorisations pour les types d'enregistrement 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 propriétaire

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. Dans l'application standard, le profil Accès complet 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'enregistrement principaux et de leurs types d'enregistrement liés.

**REMARQUE :** Les administrateurs peuvent modifier les paramètres d'accès sur les profils d'accès par défaut. Ainsi, le nom d'un profil d'accès peut ne pas correspondre aux autorisations réelles accordées à un utilisateur par le profil d'accès.

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 vous permettre d'afficher, de créer ou de modifier des profils d'accès dans votre société, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les rôles 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 :

**356** Administration d'Oracle CRM On Demand Version 36  
mars 2018

- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 358)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 359)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 362)
- [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement principaux](#) (voir "[A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#)" page 363)
- [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 364)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

### 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 346).

#### 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 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

Pour des informations connexes sur les rôles, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des rôles](#) (page 337)
- [Instructions de configuration des rôles](#) (page 338)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles](#) (page 340)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles](#) (page 341)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos des privilèges dans les rôles](#) (page 343)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## 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 357).) 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. Les membres du groupe disposent d'un accès complet à l'enregistrement par défaut, et le niveau d'accès ne peut pas être modifié.

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 378).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe

L'*héritage équipe* est l'ajout automatique des membres d'une équipe chargée de compte aux équipes pour les enregistrements qui sont liés au compte. 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, le livre utilisateur de ce dernier est ajouté au jeu des livres des utilisateurs qui composent l'équipe. 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).

## A propos de l'héritage équipe pour le type d'enregistrement Interlocuteur

Pour le type d'enregistrement Interlocuteur, l'option Héritage équipe est contrôlée par la case à cocher Activer héritage équipe parent pour l'interlocuteur de la page Profil de la société. Si cette case est cochée, les équipes chargées des interlocuteurs qui sont liés au compte parent héritent des membres de l'équipe chargée du compte parent 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.
- Lors de l'ajout d'un nouveau membre à une équipe chargée de compte, l'adhésion de l'utilisateur aux équipes définies pour les interlocuteurs liés à ce compte est déterminée comme suit :
  - Si un profil d'accès est spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte, le nouveau membre de cette équipe devient également membre de l'équipe d'interlocuteur pour chaque interlocuteur lié au compte. Par ailleurs, le profil d'accès de l'utilisateur dans l'équipe d'interlocuteur de chaque interlocuteur lié est mis à jour de façon à correspondre au profil d'accès de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte.
  - Si aucun profil d'accès n'est spécifié dans le champ Accès interlocuteur de l'enregistrement de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte, le nouveau membre de cette équipe n'est ajouté à l'équipe d'interlocuteur pour aucun des interlocuteurs liés au compte. Si l'utilisateur est déjà membre de l'équipe d'interlocuteur pour un interlocuteur lié au compte, il est supprimé de cette équipe.
- Lorsqu'un titulaire de compte est changé :
  - Le nouveau titulaire devient membre des équipes chargées des interlocuteurs pour tous les enregistrements d'interlocuteur connexes.
  - Le précédent titulaire du compte reste membre des équipes chargées des interlocuteurs auxquelles il avait déjà été ajouté.
- Lorsqu'un utilisateur est supprimé d'une équipe de compte, il reste membre des équipes chargées des interlocuteurs auxquelles il avait été ajouté par le biais de l'héritage équipe.

### A propos de l'héritage équipe pour le type d'enregistrement Opportunité

Pour le type d'enregistrement Opportunité, l'option Héritage équipe est contrôlée par la case à cocher Activer héritage équipe parent pour l'opportunité de la page Profil de la société. Si cette case est cochée, les équipes chargées des opportunités qui sont liées au compte parent héritent des membres de l'équipe chargée du compte parent comme suit :

- 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.
- Lors de l'ajout d'un nouveau membre à une équipe chargée de compte, l'adhésion de l'utilisateur aux équipes définies pour les opportunités liées à ce compte est déterminée comme suit :
  - Si un profil d'accès est spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte, le nouveau membre de cette équipe devient également membre de l'équipe d'opportunité pour chaque opportunité liée au compte. Par ailleurs, le profil



d'accès de l'utilisateur dans l'équipe d'opportunité de chaque opportunité liée est mis à jour de façon à correspondre au profil d'accès de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte.

- Si aucun profil d'accès n'est spécifié dans le champ Opportunités - Accès de l'enregistrement de l'utilisateur au niveau de l'équipe chargée du compte, le nouveau membre de cette équipe n'est ajouté à l'équipe d'opportunité pour aucune des opportunités liées au compte. Si l'utilisateur est déjà membre de l'équipe d'opportunité pour une opportunité liée au compte, il est supprimé de cette équipe.
- Lorsqu'un titulaire de compte est changé :
  - Le nouveau titulaire devient membre des équipes chargées des opportunités pour tous les enregistrements d'opportunité connexes.
  - Le précédent titulaire du compte reste membre des équipes chargées des opportunités auxquelles il avait déjà été ajouté.
- Lorsqu'un utilisateur est supprimé d'une équipe de compte, il reste membre des équipes chargées des opportunités auxquelles il avait été ajouté par le biais de l'héritage équipe.

### Que se passe-t-il si l'héritage équipe est désactivé ?

L'héritage équipe peut accorder trop d'accès aux membres de l'équipe chargée de compte, qui deviennent membres des équipes pour les enregistrements d'interlocuteur et d'opportunité connexes. Si tel est le cas, vous pouvez désactiver l'héritage équipe pour le type d'enregistrement Interlocuteur ou Opportunité, ou pour les deux, en désélectionnant les cases à cocher appropriées dans la page Profil de la société.

Si l'héritage équipe est désactivé pour le type d'enregistrement Interlocuteur, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes et des interlocuteurs se comporte comme suit :

- Le champ Accès interlocuteur dans les enregistrements d'utilisateur pour les équipes chargées de compte ne s'affiche pas.
- Les utilisateurs ajoutés en tant que nouveaux membres d'une équipe chargée de compte ne sont pas ajoutés aux équipes chargées des interlocuteurs pour les interlocuteurs liés au compte.
- Si l'héritage équipe a été préalablement activé pour le type d'enregistrement Interlocuteur et si vous le désactivez, les utilisateurs qui sont devenus membres des équipes via la fonction d'héritage équipe, demeurent membres de ces équipes.

Si l'héritage équipe est désactivé pour le type d'enregistrement Opportunité, alors l'adhésion aux équipes chargées des comptes et des opportunités se comporte comme suit :

- Le champ Opportunités - Accès dans les enregistrements d'utilisateur pour les équipes chargées de compte ne s'affiche pas.
- Les utilisateurs ajoutés en tant que nouveaux membres d'une équipe chargée de compte ne sont pas ajoutés aux équipes chargées des opportunités pour les opportunités liées au compte.
- Si l'héritage équipe a été préalablement activé pour le type d'enregistrement Opportunité et si vous le désactivez, les utilisateurs qui sont devenus membres des équipes via la fonction d'héritage équipe, demeurent membres de ces équipes.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## 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 371).</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 371).</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>

Si les commandes de recherche alphabétique sont disponibles, 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 355)

- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## 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 371).

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 337).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## 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 371).

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 1 à n.** Dans une relation 1 à n, l'enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant du type d'enregistrement associé. Par exemple, le type d'enregistrement associé Actifs est disponible dans la page Informations connexes du compte de l'Assistant de profils d'accès. Le type d'enregistrement parent Compte a une relation de type 1 à n avec le type d'enregistrement associé Actifs. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de 1 à n :
  - Afficher
  - Lecture seule
  - Aucun accès
- **Relation 1 à n enregistrements principaux.** Dans une relation de type "1 à n enregistrements principaux", le type d'enregistrement associé repose sur un type d'enregistrement principal, et les droits d'accès du type d'enregistrement principal peuvent déterminer les droits d'accès du type d'enregistrement associé. Dans une relation "1 à n enregistrements principaux", l'enregistrement parent peut avoir plusieurs enregistrements enfant du type d'enregistrement associé. Par exemple, le type d'enregistrement associé Opportunités dans la page Informations connexes du compte repose sur le type d'enregistrement principal Opportunité. Le type d'enregistrement parent Compte a une relation de type 1 à n enregistrements principaux avec le type d'enregistrement associé Opportunités. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de type "1 à n enregistrements principaux" :
  - Afficher

- Lecture seule
- Aucun accès
- Hériter - Principal

- **Relation 1 à enfant.** Dans une relation de type "1 à 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 type "1 à enfant". Les utilisateurs peuvent ajouter des interlocuteurs 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 de type "1 à enfant" :

- Lecture/Création
- Lecture/Création/Modification
- Lecture/Modification
- Lecture/Modification/Suppression
- Lecture seule
- Aucun accès
- Complet

- **Relation 1 à lecture seule.** Cette relation est similaire à la relation de type "1 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

- **Relation n à n.** Dans une relation de type "n à n", le type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement associé reposent tous les deux sur les types d'enregistrement principal, et 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, le type d'enregistrement associé Comptes dans la page Informations connexes de l'objet personnalisé 01 de l'Assistant de profils d'accès repose sur le type d'enregistrement principal Compte. Le type d'enregistrement parent Objet personnalisé 01 a une relation de type "n à n" avec le type d'enregistrement associé Comptes.

**REMARQUE :** Les relations entre deux types d'enregistrement peuvent être différentes, selon le type d'enregistrement qui est le parent et le type d'enregistrement qui est le type d'enregistrement associé. Par exemple, bien que le type d'enregistrement parent Objet personnalisé 01 ait une relation de type "n à n" avec le type d'enregistrement associé Comptes, le type d'enregistrement parent Compte a une relation de type "n à n enregistrements principaux" avec le type d'enregistrement associé Objets personnalisés 01.

Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de type "n à n" :

- Lecture/Création
- Lecture seule
- Afficher
- Aucun accès
- **Relation n à n enregistrements principaux.** Une relation de type "n à n enregistrements principaux" est également une relation dans laquelle le type d'enregistrement parent et le type d'enregistrement associé reposent tous les deux sur les types d'enregistrement principal, et les enregistrements de chaque type peuvent être le parent ou l'enfant de l'autre. Toutefois, certains niveaux d'accès supplémentaires sont disponibles dans les cas où les droits d'accès du type d'enregistrement principal peuvent déterminer les droits d'accès du type d'enregistrement associé. Par exemple, le type d'enregistrement associé Objets personnalisés 01 dans la page Informations connexes du compte de l'Assistant de profils d'accès repose sur le type d'enregistrement principal Objet personnalisé 01. Le type d'enregistrement parent Compte a une relation de type "n à n enregistrements principaux" avec le type d'enregistrement associé Objets personnalisés 01. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles pour la relation de type "n à n enregistrements principaux" :
  - Lecture/Création
  - Lecture seule
  - Afficher
  - Aucun accès
  - Hériter - Principal
  - Ajouter/Hériter - Principal
  - Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal

**REMARQUE :** Le niveau d'accès Lecture/Création n'est pas pris en charge pour les types d'enregistrement suivants : Réponses au message pour une présentation produit, Relations d'élément de plan de diffusion pour une présentation produit et Eléments du plan de diffusion pour une présentation produit.

### 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 type "1 à enfant" ou qui font partie des relations de type "n à n". Pour les enregistrements de type "1 à 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 type "n à n", 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 type "1 à 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 type "1 à 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 type "1 à n" et "n à n" 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 type "1 à n" et "n à n". 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 de type "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 type "n à n" 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 type "n à n" 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.

En règle générale, pour les types d'enregistrement associés présentés dans le tableau ci-dessous, le niveau d'accès Hériter - Principal est pris en charge dans tous les cas où le type d'enregistrement est disponible en tant que type d'enregistrement associé. Toutefois, les exceptions suivantes s'appliquent :

- Pour le type d'enregistrement parent Foyer, le type d'enregistrement connexe Leads ne prend pas en charge le niveau d'accès Hériter - Principal.
- Pour le type d'enregistrement parent Partenaire, le type d'enregistrement associé Opportunité ne prend pas en charge le niveau d'accès Hériter - Principal.

Si le niveau d'accès actuel est défini avec la valeur Afficher pour les relations mentionnées dans le tableau suivant, il est recommandé de le modifier en lui affectant la valeur Hériter - Principal.



**REMARQUE** : Le niveau d'accès que vous définissez pour les types d'enregistrement liés aux activités terminées s'applique aux enregistrements affichés dans les sections d'informations connexes Activités terminées d'une page de détails d'enregistrement parent. Le niveau d'accès que vous définissez pour les types d'enregistrement liés aux activités ou aux activités ouvertes s'applique aux enregistrements affichés dans les sections d'informations connexes Activités, Tâches ouvertes, Rendez-vous ouverts et Activités ouvertes d'une page de détails d'enregistrement parent.

Type d'enregistrement associé
Demandes d'accréditation
Activités
Visite de groupe
Plans commerciaux
Réponses au message pour une présentation produit
Relations d'élément de plan de diffusion pour une présentation produit
Éléments du plan de diffusion pour une présentation produit
Appels
Demandes de certification
Activités terminées
Inscriptions aux cours
Objets personnalisés 01 et supérieurs
Inscriptions aux examens
Compte financier - Titulaire du compte
Compte financier - Succursale
Compte financier - Institution détentrice
Comptes financiers
Leads
Réponses au message
Relations d'élément de plan de diffusion
Éléments du plan de diffusion
Objectifs
Activités ouvertes

Type d'enregistrement associé
Opportunités
Comptes du plan
Interlocuteurs du plan
Opportunités du plan
Demandes d'assistance
Sous-opportunités
Éléments de transaction

Le tableau ci-après répertorie les relations où les niveaux d'accès Hériter - Principal, Ajouter/Hériter - Principal et Ajouter/Supprimer/Hériter - Principal sont tous 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 prennent en charge le niveau d'accès Hériter - Principal et ses combinaisons, 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
Compte	Objets personnalisés 01 à 03
Activité	Objets personnalisés 01 à 03
Campagne	Objets personnalisés 01 à 03
Campagne	Opportunités
Interlocuteur	Appels
Interlocuteur	Activités terminées
Interlocuteur	Objets personnalisés 01 à 03
Interlocuteur	Activités ouvertes
Interlocuteur	Opportunités
Objets personnalisés 01 à 03	Activités terminées
Objets personnalisés 01 à 03	Objets personnalisés 01 à 03
Objets personnalisés 01 à 03	Activités ouvertes
Objets personnalisés 01 à 03	Leads
Objets personnalisés 01 à 03	Opportunités
Objets personnalisés 01 à 03	Demandes d'assistance

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
Concessionnaire	Objets personnalisés 01 à 03
Concessionnaire	Demandes d'assistance
Budget	Objets personnalisés 01 à 03
Foyer	Objets personnalisés 01 à 03
Lead	Objets personnalisés 01 à 03
Événement	Objets personnalisés 01 à 03
Opportunité	Objets personnalisés 01 à 03
Partenaire	Objets personnalisés 01 à 03
Portefeuille	Objets personnalisés 01 à 03
Demande d'assistance	Objets personnalisés 01 à 03
Solution	Objets personnalisés 01 à 03
Solution	Demandes d'assistance
Véhicule	Objets personnalisés 01 à 03

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## 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 administrative de la piste d'audit](#) (page 89).

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'afficher, de créer ou de modifier des profils d'accès dans votre société, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les rôles et les accès.

Pour définir un profil d'accès, effectuez les tâches suivantes :

- 1 [Ajout de profils d'accès](#) (page 372).

**2** [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux](#) (page 373).

**3** [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) (page 374).

Pour accéder aux rubriques contenant des informations complémentaires sur les profils d'accès, voir [Rubriques connexes pour les profils d'accès](#) (page 375).

## 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> <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</li></ul>

Champ	Description
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 418).
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 363).

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 374).

## **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 364).

**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 355)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles](#) (page 357)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres](#) (page 358)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 359)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès](#) (page 362)
- [Définition des droits d'accès](#) (page 436)

## Gestion de la personnalisation

Les utilisateurs peuvent personnaliser certaines zones d'Oracle CRM On Demand, telles que les présentations de page de détails d'enregistrement, de page d'accueil et de barre d'actions. Toutefois, si vous souhaitez que les utilisateurs dotés de certains rôles cessent d'utiliser les présentations personnalisées et reviennent aux présentations par défaut associées à leur rôle, vous pouvez supprimer les présentations personnalisées pour ces utilisateurs. Par exemple, vous pouvez supprimer toutes les présentations de page d'accueil personnalisées pour les utilisateurs ayant le rôle Agent d'assistance, ou toutes les présentations de barre d'actions personnalisées pour les utilisateurs ayant le rôle Responsable des ventes.

Pour plus d'informations sur la gestion des personnalisations dans Oracle CRM On Demand, voir les rubriques suivantes :

- [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) (page 375)
- [Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées](#) (page 376)
- [Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées](#) (page 377)

## Réinitialisation de mises en pages personnalisées

Vous pouvez supprimer toutes les mises en page personnalisées pour les utilisateurs dotés d'un rôle spécifique dans Oracle CRM On Demand et rétablir la mise en page par défaut pour ce rôle. Quand vous rétablissez la

présentation par défaut de la mise en page pour un type d'enregistrement pour un rôle, les événements suivants se produisent :

- Toutes les présentations d'informations connexes personnalisées sont rétablies en fonction de la présentation par défaut.
- Toutes les présentations de champs personnalisés sont rétablies en fonction de la présentation par défaut.
- Tous les paramètres personnalisés pour l'affichage des indicateurs d'enregistrement des sections d'informations connexes reprennent les valeurs définies pour le type d'enregistrement au niveau du rôle.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les rôles et les accès.

### *Pour réinitialiser des mises en page personnalisées*

- 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 la personnalisation de la page Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur le lien Réinitialiser les mises en page pour ouvrir la page Réinitialisation de la mise en page.
- 4 A l'étape 1, Sélectionner un rôle, sélectionnez le rôle pour lequel vous souhaitez réinitialiser la mise en page, puis cliquez sur Suivant.
- 5 A l'étape 2, Sélectionner une présentation, sélectionnez les présentations de type d'enregistrement que vous souhaitez réinitialiser en les faisant passer de la section Disponible à la section Sélectionné à l'aide des flèches Gauche et Droite, puis cliquez sur Suivant.
- 6 A l'étape 3, Confirmer, vérifiez vos sélections, puis cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

**REMARQUE :** Après que vous avez réinitialisé une mise en page pour un rôle utilisateur, les utilisateurs qui détiennent ce rôle doivent se déconnecter de Oracle CRM On Demand, puis se reconnecter pour voir la mise en page modifiée.

## Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées

Vous pouvez supprimer toutes les présentations de barre d'actions personnalisées pour les utilisateurs dotés d'un rôle spécifique dans Oracle CRM On Demand et rétablir la présentation par défaut pour ce rôle.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les rôles et les accès.



### *Pour réinitialiser des présentations de barre d'actions personnalisées*

- 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 Réinitialiser les présentations de la barre d'actions.
- 4 Dans la page Réinitialisation de la présentation de la barre d'actions, sélectionnez le rôle pour lequel vous souhaitez réinitialiser la présentation de la barre d'actions, puis cliquez sur Suivant.
- 5 Dans la page Résumé, cliquez sur Terminer.
- 6 Dans la page Résumé, cliquez sur Terminer.

## Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées

Vous pouvez supprimer toutes les présentations de page d'accueil personnalisées pour les utilisateurs dotés d'un rôle spécifique dans Oracle CRM On Demand et rétablir la présentation de page d'accueil par défaut pour ce rôle.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les rôles et les accès.

### *Pour réinitialiser des présentations de page d'accueil personnalisées*

- 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 Réinitialiser les présentations de page d'accueil.
- 4 Dans la page Réinitialisation de la présentation de page d'accueil, sélectionnez le rôle pour lequel vous souhaitez réinitialiser la mise en page, puis cliquez sur Suivant.
- 5 Dans la page Sélectionner une présentation, sélectionnez les présentations de page d'accueil que vous souhaitez réinitialiser en les faisant passer de la section Disponible à la section Affiché, à l'aide des flèches gauche et droite, puis cliquez sur Suivant.

## 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
- Événement
- Examen
- Compte financier
- Plan financier
- Budget
- Allocation d'interlocuteur professionnel de santé
- Foyer
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Lead
- Demande BDM
- Plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Commande
- Partenaire
- Police

- Portefeuille
- Program
- Lot d'échantillons
- Demande 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. Pour plus d'informations sur le fonctionnement du sélecteur de livre dans les rapports, voir A propos de la visibilité des enregistrements dans les analyses et A propos des limites dans 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 382)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 387)
- [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 387)
- [Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement](#) (page 393)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 399)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 400)

- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 403)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 404)
- [Procédure de configuration des livres](#) (page 405)
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) (page 407)
- [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) (page 411)
- [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 411)
- [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) (page 412)
- [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 414)
- [Création de profils d'accès pour les livres](#) (page 418)
- [Activation de livres pour votre société](#) (page 419)
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) (page 420)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 422)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 424)
- [Page de hiérarchie du livre](#) (voir "Page Hiérarchie Livre" page 426)
- [Champs de livre](#) (page 427)
- [Informations sur le dépannage des livres](#) (page 428)

## 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. En outre, lorsque vous créez les noms des livres, utilisez la fonctionnalité qui vous permet d'utiliser une seule action de workflow pour affecter un livre différent à différents enregistrements en utilisant une expression dont le résultat est un nom de livre.

### 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.

### Affiliations 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 420).

#### 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 d'interlocuteurs 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 des données pour 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 sont ignorées.

**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.
- 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.

Lorsque vous créez les noms des livres, déterminez si vous souhaitez utiliser les actions de workflow Affecter un livre de manière à ce qu'une seule action de workflow puisse affecter un livre différent à différents enregistrements en utilisant une expression dont le résultat est un nom de livre.

Par exemple, supposons que vous possédiez des comptes en Amérique du Nord ainsi que dans la zone EMEA. Vous pouvez définir deux livres distincts correspond à chacune des régions, et affecter le livre approprié à un compte en fonction du lieu où se trouve le compte. Pour ce faire, vous pouvez créer deux livres, le premier intitulé Amérique du Nord et le second EMEA. Vous pouvez ensuite créer un champ de sélection personnalisé appelé Lieu des ventes avec les valeurs Amérique du Nord et EMEA, puis ajouter le champ personnalisé à la mise en page du type d'enregistrement Compte pour les rôles appropriés. Vous pouvez ensuite créer une action de workflow Affecter un livre qui se comporte de la façon suivante lorsqu'un enregistrement de compte est mis à jour :

- Évalue une expression pour déterminer la valeur sélectionnée dans le champ Lieu des ventes de l'enregistrement de compte.
- Associe l'enregistrement de compte au livre dont le nom correspond à la valeur renvoyée par l'expression.

## Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 501)

## 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 d'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.

**REMARQUE :** Pour le type d'enregistrement Transaction d'échantillon, vous devez employer le mode de propriété des enregistrements Utilisateur car chaque transaction d'échantillon doit être associée à une période de stocks pour un utilisateur particulier. Pour le type d'enregistrement Transaction d'échantillon, n'utilisez pas le mode Livre ou le mode Mixte.

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 livre 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 382).

## 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 \(page 124\)](#).

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.

## Valeurs par défaut des champs Propriétaire et Livre

Lorsqu'un utilisateur ouvre une page Nouvel enregistrement, les valeurs des champs Propriétaire et Livre sont les suivantes :

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur, l'alias de l'utilisateur actuel apparaît automatiquement dans le champ Propriétaire. Si le champ Livre est présent, il contient automatiquement le nom du livre de l'utilisateur actuel.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode Mixte, les champs Propriétaire et Livre ne sont pas renseignés.

**REMARQUE :** Les rendez-vous que les utilisateurs créent à l'aide de leur calendrier constituent une exception au comportement normal des modes de propriété des enregistrements. Lorsqu'un utilisateur crée un rendez-vous à l'aide de son calendrier, le champ Propriétaire contient le nom de l'utilisateur actuel, quel que soit le mode de propriété des enregistrements.

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode Livre :
  - Le champ Propriétaire n'est pas renseigné dans le nouvel enregistrement.
  - Pour le champ Livre, la valeur par défaut dépend du livre par défaut spécifié pour le type d'enregistrement de l'utilisateur actuel, comme suit :
    - Si un livre personnalisé est défini en tant que livre par défaut pour le type d'enregistrement, le champ Livre du nouvel enregistrement contient automatiquement le titre du livre par défaut spécifié.
    - Si aucun livre par défaut n'est défini pour le type d'enregistrement, ou encore si un livre utilisateur ou la valeur Tous les livres est défini(e) comme livre par défaut, le champ Livre du nouvel enregistrement n'est pas renseigné.

Pour plus d'informations sur l'association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement, voir [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 320).

**REMARQUE :** Si le champ Propriétaire est obligatoire sur une mise en page et si le type d'enregistrement est en mode Mixte, le champ Propriétaire est vide par défaut lorsqu'un utilisateur ouvre une page Nouvel enregistrement qui utilise cette mise en page. Pour plus d'informations sur la configuration des champs et des mises en page pour les 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 124).

## 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 549).

- **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 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 d'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.

**REMARQUE :** Dans l'application standard, le propriétaire précédent de l'enregistrement n'est pas conservé en tant que membre de l'équipe, comme décrit ici. Toutefois, votre administrateur peut configurer le type d'enregistrement de sorte que le propriétaire précédent de l'enregistrement soit conservé en tant que membre de l'équipe sur l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration d'un type d'enregistrement pour conserver le propriétaire précédent en tant que membre de l'équipe, voir [Personnalisation de la propriété précédente pour les enregistrements partagés](#) (voir "Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés" page 291).

- **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 d'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 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 que livre principal pour la tâche.  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	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
			s'affiche.	
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	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
			tâche.	
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 694).
- **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 692).
- **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 662).
- **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 708).

**REMARQUE :** Pour que vous puissiez importer des enregistrements de livre de compte ou de livre d'interlocuteur, votre rôle doit vous donner le droit de gérer les livres futurs.

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 400).

### 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 403)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 404)

## 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.

**REMARQUE :** Pour que vous puissiez importer des enregistrements de livre de compte ou de livre d'interlocuteur, votre rôle doit vous donner le droit de gérer les livres futurs.

## Mises à jour des affectations de livre des comptes et des interlocuteurs

Une procédure d'affectation de livre est exécutée régulièrement pour examiner toutes les affectations de livre des comptes et des interlocuteurs et les mettre à jour si nécessaire. Pour savoir à quel moment l'exécution de la procédure d'affectation de livre est planifiée pour votre instance de Oracle CRM On Demand, 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. L'affectation du Livre A au Compte 1 devient active lors de la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant à partir du 1er janvier de l'année suivante.

- **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 . Lors de la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant à partir du 1er janvier



de l'année suivante, l'affectation du Livre B au 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 0, 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. Lors de la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant à partir du 1er janvier de l'année suivante, les affectations du Livre B et du Livre C au 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. Lors de la première exécution du script d'affectation de livre intervenant à partir du 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 la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant à partir du 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.
- Lors de la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant à partir du 1er janvier de l'année suivante, l'affectation du livre est activée par la procédure. Lorsque cela se produit, le Livre A apparaît dans la section des informations relatives aux livres de la page de détail du Compte 1.
- Lors de la première exécution de la procédure d'affectation de livre intervenant après le 31 mars de l'année suivante, l'affectation du livre est désactivée par la procédure. 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 contiguës. 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 399)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 403)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 404)

## 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 404).

## 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 403).

### *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 412). 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 694).

- 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 414). 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 692).

- 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 411).

- 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 662)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 399)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 400)

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 414). 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 692).

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 424). 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 662).

## **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 407).
- 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 382).

- 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 411).
- 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 387) et [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 411).
- 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 412).
- 6** Associez des utilisateurs aux livres.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 414).
- 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 419).
- 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 420).

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les livres et les structures de livres :

- [Gestion des livres](#) (page 378)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 387)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (page 399)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 400)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 403)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 404)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 422)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 424)
- [Page de hiérarchie du livre](#) (voir "[Page Hiérarchie Livre](#)" page 426)
- [Champs de livre](#) (page 427)

## 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 dispose du privilège Gérer les livres, ainsi que du privilège Gérer les rôles et les accès, peut accorder le privilège Gérer les livres à d'autres rôles 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 propriétaire, 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 associé	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de propriétaire
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	Livres secondaires	Afficher	Afficher
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
Événement*	Livres	Complet	Complet
Examen*	Livres	Complet	Complet
Compte financier*	Livres	Complet	Complet



Type d'enregistrement	Enregistrement associé	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de propriétaire
Plan financier*	Livres	Complet	Complet
Budget*	Livres	Complet	Complet
Foyer*	Livres	Complet	Complet
Rapport d'audit du stock*	Livres	Complet	Complet
Période de stock*	Livres	Complet	Complet
Lead	Livres	Complet	Complet
Demandes BDM*	Livres	Complet	Complet
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
Page d'accueil Admin	<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> </ul>

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La section Outils de gestion de données contient le lien File d'affectations de livre par lot. Ce lien pointe vers la page du même nom, affichant les informations sur les demandes actives et terminées d'affectation de livre par lot.</li> </ul>
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 votre rôle inclut le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow).</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 175).

## 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 387).

### *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 139).

**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 124).

## 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 694).

### 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 382).

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand génère des enregistrements d'audit de toutes les modifications apportées aux livres. Si votre rôle 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 livres. Pour plus d'informations sur la consultation des pistes d'audit, voir [Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit](#) (page 89).

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. Lorsque vous supprimez un livre, il est stocké pendant 30 jours dans la zone **Éléments supprimés**. Pendant cette période, vous pouvez le restaurer. Cependant, une fois les 30 jours écoulés, le livre supprimé est définitivement purgé et vous ne pouvez plus le récupérer. Pour plus d'informations sur la suppression et la restauration d'enregistrements, voir **Suppression et restauration d'enregistrements**.

**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 418).

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 692).

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	Cliquez sur l'icône Recherche en regard du champ Utilisateur, puis sélectionnez l'utilisateur. <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.
Rôle d'utilisateur de livre	(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection. <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 411).
Profil d'accès	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 : <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> <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</a>



Champ	Description
	<a href="#">profils d'accès pour les livres</a> (page 418).

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	(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.  <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 411).
Profil d'accès	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 : <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>

Champ	Description
	<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 418).

**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 420).

## 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 414).

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 20).
  - 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 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.

**REMARQUE :** Vous pouvez, en option, créer des présentations personnalisées pour la section d'informations connexes Livres pour chacun des types d'enregistrement prenant en charge les livres. Par exemple, vous pouvez créer une présentation personnalisée pour la section d'informations connexes Livres pour les pages de détails de compte via la page Personnalisation de l'application du type d'enregistrement Compte. Pour plus d'informations sur la création des présentations personnalisées pour les sections d'informations connexes, voir [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (page 179).

- 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 la page en cours, 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 (Facultatif) Dans l'Assistant de mise en page, allez à l'étape 5, Présentations d'informations connexes, et sélectionnez la présentation que vous voulez utiliser pour la section d'informations connexes Livres.
- 8 Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.
- 9 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 399).

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 471).

## 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 400).

### 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 Livres.
- 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
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

Option	Description
	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 873).

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 414).

## 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, et ajouter des sous-livres 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.
Livre parent	Affiche le nom du livre parent s'il s'agit d'un sous-livre. 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 411).
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/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html">http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.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/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html">http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html</a> ) sur Oracle Technology Network.
<b>Section Sous-livres</b>	
Nom du livre	Nom du sous-livre du livre actuel.
Type de livre	Type du sous-livre.
Peut contenir des données	Indique si les enregistrements peuvent être associés au sous-

Champ	Description
	livre.
<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 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 411).
Profil d'accès	Droits d'accès de l'utilisateur au livre actuel et aux sous-livres. Sélectionnez un profil dans la liste des 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 418).

## Informations sur le dépannage des livres

Pour plus d'informations sur le dépannage de la fonctionnalité des livres, voir 1800338.1 (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 aux calendriers et aux listes des tâches du groupe comme suit :
  - Sauf s'il est marqué comme étant privé, un rendez-vous dont un membre du groupe est titulaire ou ayant un membre du groupe sur l'équipe pour l'activité est visible par tous les membres du groupe dans le calendrier fusionné sur l'onglet Groupe, dans les vues journalières, hebdomadaires ou mensuelles du calendrier. Le calendrier fusionné présente la disponibilité de tous les membres du groupe et permet aux employés de trouver le meilleur moment pour planifier des rendez-vous et en avvertir les collègues (et interlocuteurs). Sur l'onglet Utilisateur de la page Calendrier, les membres du groupe peuvent également consulter les différents calendriers des autres membres du groupe.

**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 utilisateurs](#) et [Ajout de vues de calendrier personnalisées](#).

- Sauf si elle est marquée comme étant privée, une tâche dont un membre du groupe est titulaire ou ayant un membre du groupe sur l'équipe pour l'activité est visible par tous les membres du groupe dans la liste des tâches sur l'onglet Tâches du groupe de la page Calendrier.
- Les membres du groupe peuvent partager la propriété des types d'enregistrement suivants automatiquement :
  - Compte
  - Interlocuteur
  - Foyer
  - Opportunité
  - Portefeuille

Lorsqu'un enregistrement d'un de ces types est attribué à un membre d'un groupe, tous les membres du groupe deviennent cotitulaires de l'enregistrement.

**REMARQUE :** Si un interlocuteur est marqué comme étant privé, les détails de l'enregistrement de l'interlocuteur ne peuvent pas être lus par les autres membres du groupe.

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 de détails. Tous les membres du groupe, y compris le propriétaire désigné de l'enregistrement, s'affichent dans la section des informations connexes Equipe sur la page de détails d'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.

**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 432).

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 propriétaire appartenant à un groupe est ajouté dans le champ Propriétaire.
  - 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 propriétaire 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 propriétaire 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.

**REMARQUE :** Si le nom de l'utilisateur supprimé du groupe apparaît dans le champ Propriétaire sur un enregistrement partagé dont le groupe est propriétaire, le nom figurant dans le champ Propriétaire sur cet enregistrement est modifié avec le nom d'un autre membre du groupe, lorsque le précédent propriétaire est supprimé du groupe. Lorsqu'une modification de ce type est apportée à la propriété d'un enregistrement d'opportunité ou d'un enregistrement de portefeuille, les champs système stockant les informations relatives à la modification la plus récente de l'enregistrement sont mis à jour et ces informations indiquent que l'enregistrement a été mis à jour par l'utilisateur administrateur Oracle. Cependant, dans le cas des autres types d'enregistrement prenant en charge les groupes, les champs système ne sont pas mis à jour. Pour tous les types d'enregistrement prenant en charge les groupes, lorsque le champ est modifié suite à la suppression d'un utilisateur du groupe, même si le champ Propriétaire est défini pour être audité pour le type d'enregistrement, les modifications apportées au champ Propriétaire sur l'enregistrement partagé ne sont pas suivies dans la piste d'audit.

### 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 propriétaire. A la place, un enregistrement peut être associé à un livre personnalisé principal ou n'avoir aucun propriétaire ni aucun livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir la rubrique [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) (page 387). 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 propriétaire peut se le voir retirer dans l'enregistrement lors de sa mise à jour après la modification du mode de propriété d'enregistrement. Dans ce cas, si le précédent propriétaire de l'enregistrement appartient à un groupe, tous les membres de ce groupe, à l'exception du précédent propriétaire 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 propriétaire d'un compte est membre d'un groupe, tous les membres de ce groupe sont supprimés de l'équipe.

**REMARQUE :** Dans l'application standard, le propriétaire précédent de l'enregistrement n'est pas conservé en tant que membre de l'équipe, comme décrit ici. Toutefois, votre administrateur peut configurer le type d'enregistrement de sorte que le propriétaire précédent de l'enregistrement soit conservé en tant que membre de l'équipe sur l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration d'un type d'enregistrement pour conserver le propriétaire précédent en tant que membre de l'équipe, voir [Personnalisation de la propriété précédente pour les enregistrements partagés](#) (voir "Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés" page 291).

## 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 propriétaires d'enregistrements ou les administrateurs de sociétés configurent les équipes. Les équipes ne font référence qu'à ces types d'enregistrement accessibles aux équipes, notamment :
  - Compte
  - Accréditation
  - Activité
  - Application
  - Plan commercial
  - Certification
  - Interlocuteur
  - Cours
  - Objets personnalisés
  - Enregistrement d'affaire
  - Événement
  - Examen
  - Foyer
  - Lead
  - Demande BDM
  - Objectif
  - Opportunité
  - Commande
  - Partenaire
  - Portefeuille
  - Demande d'échantillon
  - Demande d'assistance
  - Demande de tarification spéciale

Pour configurer une équipe afin d'accéder à l'enregistrement, le propriétaire doit partager cet enregistrement explicitement à l'aide de la section Equipe dans la page de détails d'enregistrement. Pour les enregistrements d'activité, le propriétaire de l'enregistrement ajoute des utilisateurs à l'équipe pour l'activité dans la section des informations liées aux utilisateurs de la page Détail de l'activité.

Pour plus d'informations sur la définition des groupes, reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 432).

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les groupes et le partage des calendriers :

- Affichage des calendriers d'autres utilisateurs
- Ajout de vues de calendrier personnalisées

## Définition des groupes

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Assurez-vous que votre rôle inclut les privilèges appropriés, comme suit :
  - Pour créer, modifier ou supprimer un groupe, votre rôle utilisateur doit être doté du privilège Gérer les rôles et les accès.
  - Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs dans un groupe, votre rôle d'utilisateur doit inclure les privilèges Gérer les utilisateurs et Gérer les rôles et les accès.
  - Pour activer ou désactiver la fonctionnalité Affectation de groupes par défaut, votre rôle doit inclure le privilège Gérer une société.
- Pour comprendre le fonctionnement des groupes, reportez-vous à la rubrique [Gestion des groupes](#) (page 428).

### 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 d'une 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 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, 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 d'une 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 428)
- [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs](#)
- [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 435).

## 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.

## **Définition des droits d'accès**

Pour plus d'informations sur la façon dont Oracle CRM On Demand détermine les droits d'accès aux données représentées par les différents types d'enregistrement, voir :

- [Détermination des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#) (voir "[Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux](#)" page 437)
- [Détermination des droits d'accès pour l'utilisation des enregistrements principaux](#) (voir "[Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux](#)" page 437)
- [Détermination des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements associés](#) (voir "[Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés](#)" page 440)
- [Détermination des droits d'accès pour l'utilisation des enregistrements associés](#) (voir "[Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés](#)" page 441)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 443)

## 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 355)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 443)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)

## 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 355)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 443)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)

## 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 355)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 443)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)

## 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 Héritier - Principal est présent dans l'ensemble des niveaux d'accès :
  - Si le niveau d'accès Héritier - Principal (ou une de ses combinaisons) figure dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables, le type d'enregistrement associé hérite à la fois des paramètres du rôle du type d'enregistrement principal et de ses paramètres d'accès. Le paramètre Héritier - Principal détermine les actions que l'utilisateur peut effectuer sur les enregistrements. Si Oracle CRM On Demand trouve deux ou plusieurs niveaux d'accès Héritier - Principal, la combinaison des niveaux d'accès est déterminée. Pour plus d'informations sur le niveau d'accès Héritier - Principal, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (voir "[A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#)" page 364).

- Si le niveau d'accès Héritier - Principal (ou l'une de ses combinaisons) ne figure pas dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables et si le type d'enregistrement associé correspond à un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand détermine l'intersection des niveaux d'accès pour le type d'enregistrement principal et le type d'enregistrement associé.

Par exemple, si le niveau d'accès du type d'enregistrement associé Opportunité a la valeur Lecture seule et que le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité correspondant a la valeur Lecture/Modification, l'intersection des niveaux d'accès aura la valeur Lecture seule.

La combinaison de tous les niveaux d'accès résultants du type d'enregistrement associé détermine les actions que l'utilisateur est autorisé à exécuter sur les enregistrements de ce type.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès](#) (page 355)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès](#) (page 443)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)

## 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 444)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 449)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 452)

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 355)
- [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371)

## 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 l'héritage équipe est désactivé pour le type d'enregistrement Opportunité, autrement dit, que la case Activer héritage équipe parent pour l'opportunité est désélectionnée dans la page Profil de la société. Pour plus d'informations sur le comportement de la fonctionnalité Héritage équipe parent, voir [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 359).

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		
<b>Détail du compte</b>		
<b>Nom du compte :</b>	Compte 1	
<b>Propriétaire :</b>	Jean Demaison	
<b>Opportunités</b>		
<b>Nom de l'opportunité</b>	<b>Propriétaire</b>	
Opportunité X	Amanda Dupont	
Opportunité Y	David Dupin	
<b>Equipe du compte</b>		
<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Accès au compte</b>
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 449)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 452)



## 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 l'héritage équipe est désactivé pour le type d'enregistrement Opportunité, autrement dit, que la case Activer héritage équipe parent pour l'opportunité est désélectionnée dans la page Profil de la société. Pour plus d'informations sur le comportement de la fonctionnalité Héritage équipe parent, voir [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 359).

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 444). 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 444)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres](#) (page 452)

### 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 de calcul des droits d'accès suppose que l'héritage équipe est désactivé pour le type d'enregistrement Opportunité, autrement dit, que la case Activer héritage équipe parent pour l'opportunité est désélectionnée dans la page Profil de la société. Pour plus d'informations sur le comportement de la fonctionnalité Héritage équipe parent, voir [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe](#) (page 359).

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	
<b>Détail du compte</b>	
<b>Nom du compte :</b>	Compte 1
<b>Propriétaire :</b>	Jean Demaison
<b>Opportunités</b>	
<b>Nom de l'opportunité</b>	<b>Propriétaire</b>
Opportunité X	Amanda Dupont
Opportunité Y	David Dupin

#### Détail du compte : Compte 1

##### Equipe du compte

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 Héritier - Principal du type d'enregistrement associé Opportunités des comptes assure cette sécurité.

Didier Roger et Bruno Legris, membres du livre Est, ne peuvent pas consulter les enregistrements Compte 1, Opportunité X ou Opportunité Y. Ils ne peuvent pas afficher le compte car il ne figure pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les enregistrements Compte qu'ils ne possèdent pas. De même, ils ne peuvent pas afficher les opportunités X et Y car elles ne figurent pas dans le livre Est et leur rôle ne leur permet pas de consulter les opportunités qu'ils ne possèdent pas.

Amanda ne peut pas modifier l'opportunité Y appartenant à David Dupin pour les raisons suivantes :

- Comme Amanda n'est pas propriétaire du compte, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Comme Amanda dispose d'un rôle qui ne lui permet pas d'accéder aux enregistrements Opportunité qu'elle ne possède pas, son profil de gestion des droits n'est pas utilisé.
- Le seul profil d'accès actif à ce stade est le profil d'accès Lecture seule accordé à Amanda par le biais de son adhésion au livre Sud-ouest.

Par conséquent, le niveau d'accès d'Amanda à l'opportunité Y est en lecture seule.

#### Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher](#) (page 444)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal](#) (page 449)

## 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 463)
- [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 464)
- [Restriction des processus](#) (page 466)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 467)

- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 468)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques](#) (page 501)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 535)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow](#) (page 542)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow](#) (page 545)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow](#) (page 546)
- [Définition des règles d'affectation](#) (page 554)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 562)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 564)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 567)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 574)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 576)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 584)
- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)

### 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 457)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus](#) (page 457)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité](#) (page 458)

- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements](#) (page 458)
- [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 461)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 462)
- [Configuration du workflow](#) (page 470)
- [Moniteurs de workflow](#) (page 540)
- [A propos des règles d'affectation](#) (page 549)
- [Administration de la conversion de leads](#) (voir "[Administration de la conversion de lead](#)" page 560)

## 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.

Si nécessaire, vous pouvez autoriser certains utilisateurs à remplacer les processus de verrouillage des enregistrements mis en place par votre société. Pour plus d'informations, voir [A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements](#) (page 470).

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 457)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus](#) (page 457)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité](#) (page 458)
- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements](#) (page 458)
- [Fonctionnalité d'administration des processus](#) (page 461)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand](#) (page 462)



- [Création de processus](#) (page 463)
- [Ajout d'états de transition aux processus](#) (page 464)
- [Restriction des processus](#) (page 466)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 467)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 468)

## 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 458).

## 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 458). 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 au 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 463).

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 464).

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 466).

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 467).

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 468).

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
	Demandes d'échantillons	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Transactions d'échantillon	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Signatures	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
	Solutions	Désélectionné	Désélectionné	Sélectionné
Soumise	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
	Demandes d'échantillons	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Transactions d'échantillon	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Signatures	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné
	Solutions (M:M)	Sélectionné	Sélectionné	Sélectionné

**REMARQUE :** Des enregistrements d'élément de demande d'échantillons sont liés aux enregistrements de demande d'échantillons et ils doivent également être verrouillés lorsque l'enregistrement parent est verrouillé. Pour verrouiller les enregistrements d'élément de demande d'échantillons, vous devez configurer un processus distinct basé sur le type d'enregistrement Demande d'échantillons. De même, des enregistrements d'élément de transaction sont liés aux enregistrements de transaction d'échantillon. Pour verrouiller les enregistrements d'élément de transaction, vous devez configurer un processus distinct basé sur le type d'enregistrement Transaction d'échantillon. Le processus que vous configurez pour un type d'enregistrement verrouille les enregistrements parent de ce type d'enregistrement et leurs enregistrements enfant, mais il ne verrouille pas les enregistrements liés à ces derniers.

## Fonctionnalité d'administration des processus

Les types d'enregistrement suivants sont pris en charge pour l'administration des processus :

- Compte
- Activité
- Adresse
- Plan commercial
- Présentation produit
- Événement
- Lead
- Plan de diffusion
- Objectif
- Opportunité
- Avis de non-responsabilité sur échantillon
- Demande d'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.

**REMARQUE :** Les utilisateurs ne peuvent pas modifier directement le statut d'un enregistrement de présentation produit. Oracle CRM On Demand effectue cette opération lorsque le statut de la

présentation liée est mis à jour, afin que le statut d'un enregistrement de présentation produit soit toujours identique à celui de la visite liée.

- 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

**REMARQUE :** Vous pouvez autoriser certains utilisateurs à remplacer les processus de verrouillage des enregistrements mis en place par votre société. Pour plus d'informations, voir [A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements \(page 470\)](#).

## 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 \(page 463\)](#)
- 2 [Ajout d'états de transition aux processus \(page 464\)](#)

Vous pouvez également effectuer les tâches facultatives suivantes :

- [Restriction des processus](#) (page 466)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition](#) (page 467)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) (page 468)

## 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 462)

**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 461).

Champ	Description
Nom du processus	Nom que vous donnez au processus.
Type d'enregistrement	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> (page 461).
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

Champ	Description
	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 457).
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 457).
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 457).

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 462)

**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 924).</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>
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.

Champ	Description
<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 457).

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 461).

**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 associé 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 461).

**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 l'enregistrement parent pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.</li> </ul>

Champ	Description
	<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>

## A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements

Certains utilisateurs tels que des administrateurs ou des responsables peuvent avoir besoin d'utiliser des enregistrements verrouillés sans être limités par les processus de verrouillage des enregistrements. Vous pouvez autoriser un utilisateur à remplacer les processus de verrouillage des enregistrements en activant le privilège Remplacer l'administration des processus dans le rôle de l'utilisateur.

Le privilège Remplacer l'administration des processus supprime seulement les restrictions mises en place par les processus de verrouillage des enregistrements. Pour utiliser les enregistrements verrouillés, les utilisateurs doivent avoir une visibilité sur les enregistrements et disposer des niveaux d'accès et autorisations appropriés. Le privilège Remplacer l'administration des processus permet aux utilisateurs de remplacer les processus de verrouillage des enregistrements pour tous les types d'enregistrement. Vous ne pouvez pas spécifier qu'un utilisateur est autorisé à remplacer les processus de verrouillage des enregistrements pour certains enregistrements ou types d'enregistrement uniquement.

**REMARQUE** :Par défaut, le privilège Remplacer l'administration des processus n'est pas disponible. Si vous souhaitez que le privilège soit activé pour votre société, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

## 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 471).

- 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 493).
- 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 483)
  - [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 501)
  - [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
  - [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
  - [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
  - [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
  - [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)
  - [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
  - [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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 comme suit :

- **Configuration de Oracle CRM On Demand Customer Care.** Lorsque Oracle CRM On Demand Customer Care configure la fonctionnalité de règles 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 346).

**REMARQUE :** Pour créer des règles de workflow pour le type d'enregistrement Utilisateur, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut également le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow pour les utilisateurs. Votre administrateur peut activer ce privilège pour le rôle Administrateur et pour tout autre rôle si nécessaire. Pour plus d'informations, voir [Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur](#) (page 492).

- **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 20).

- **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 874).
- **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 378).

### 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 propriétaire 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 486).

Les règles de workflow peuvent être déclenchées par l'un des événements suivants :

- Un enregistrement est créé, mis à jour, restauré, fusionné ou supprimé.

**REMARQUE :** A partir de la version 20, la mise à jour d'un enregistrement par une action de workflow ne déclenche pas de nouvelles séquences de règles de workflow. Par exemple, si une action Mettre à jour les valeurs d'une règle de workflow pour le type d'enregistrement Compte met à jour un champ d'un enregistrement de compte, cette modification ne déclenche aucune des règles de workflow existant pour le type d'enregistrement Compte, même si l'événement déclencheur de certaines d'entre elles est Avant sauvegarde de l'enregistrement modifié ou Lors de la sauvegarde de l'enregistrement modifié. Si vous voulez que Oracle CRM On Demand réalise d'autres actions à la suite de la modification de l'enregistrement, vous devez configurer ces actions dans la même règle de workflow que celle ayant mis à jour l'enregistrement.

- 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.

**REMARQUE :** Les règles de workflow prennent en charge les opérations de suppression en cascade et de suppression complète. Par exemple, lorsqu'un compte est supprimé, toute adresse associée qui n'est pas



partagée est également supprimée. La suppression d'une adresse déclenche à son tour les règles de workflow pour les enregistrements de type Adresse dont l'événement déclencheur est Avant suppression d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les opérations de suppression en cascade et de suppression complète, voir A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements.

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. Selon le type de l'événement déclencheur sélectionné pour une règle de workflow, la règle est une règle pré-événement ou post-événement, comme suit :

- **Règle de workflow pré-événement.** Les actions de workflow ont lieu avant que l'événement déclenchant la règle soit terminé.
- **Règle de workflow post-événement.** Les actions de workflow ont lieu une fois que l'événement qui a déclenché la règle de workflow s'est terminé correctement.

Le tableau ci-après indique les actions disponibles pour chaque événement déclencheur.

Événement déclencheur	Type de déclencheur	Actions disponibles
Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement	Post-événement	<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	Post-événement	<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	Pré-événement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer une tâche</li> <li>■ Créer un événement d'intégration</li> </ul>

Événement déclencheur	Type de déclencheur	Actions disponibles
Avant sauvegarde d'un enregistrement modifié	Pré-événement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre à jour les valeurs</li> </ul>
Après l'association avec le parent	Post-événement	<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	Post-événement	<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	Post-événement	<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	Post-événement	<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>

Des actions de workflow supplémentaires sont disponibles pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition et Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Pour plus d'informations, voir [A propos des actions de workflow](#) (page 483).

**REMARQUE** : Le traitement des produits bloqués n'est pas pris en charge pour les demandes d'échantillons lorsque vous utilisez des workflows dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos des workflows de demande d'échantillons et des règles de produits bloqués](#).

**REMARQUE** : Pour certains types d'enregistrement, les règles de workflow configurées avec l'événement déclencheur Lors de la restauration de l'enregistrement ne se déclenchent jamais car il n'est pas possible actuellement de restaurer les enregistrements du type considéré. Par exemple, actuellement, il n'est pas possible de restaurer un enregistrement d'équipe de compte. Si, à l'avenir, la restauration de ces types d'enregistrement devient possible, les règles de workflow configurées avec l'événement déclencheur Lors de la restauration de l'enregistrement se déclencheront si nécessaire.

## 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 483).

**REMARQUE :** Si une action de workflow d'une règle de workflow s'interrompt de façon inattendue avant d'être terminée, il se peut que les actions restantes de la règle ne soient pas exécutées. Pour des informations sur ce qui se produit en cas d'échec d'une action de workflow, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488).

- **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 535).

## 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 et dissociations.

Le tableau suivant répertorie les associations qui prennent en charge les événements déclencheurs d'association et de dissociation et indique si les associations et dissociations 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	Adresse	Oui
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	Adresse	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	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
Créer un compte avec une adresse non partagée.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte : Insérer Adresse : Insérer Adresse : Associer
			Services Web	Compte : Insérer Adresse : Insérer Adresse : Associer
Créer une adresse non partagée pour un compte existant.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Adresse : Insérer Compte : Mettre à jour Adresse : Associer
			Services Web	Adresse : Insérer Compte : Mettre à jour Adresse : Associer
Supprimer une adresse non partagée d'un compte.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Adresse : Supprimer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Adresse : Supprimer Compte : Mettre à jour Adresse : Dissocier
Créer un compte avec une adresse partagée existante liée.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte : Insérer
			Services Web	Compte : Insérer Compte - Adresse : Insérer
Lier une adresse partagée existante à un compte	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte - Adresse : Insérer
			Services Web	Compte - Adresse :

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
existant.				Insérer
Créer une adresse partagée à partir de la section des informations connexes Adresse de la page de détails d'un compte.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte : Mettre à jour Adresse : Insérer Adresse : Associer
			Services Web	Non applicable
Supprimer une adresse partagée d'un compte.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte - Adresse : Supprimer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Compte - Adresse : Supprimer
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)

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Compte : Mettre à jour
Lier un compte existant à un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer un compte d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
Créer un interlocuteur avec une adresse non partagée.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur : Insérer Adresse : Insérer Adresse : Associer
			Services Web	Interlocuteur : Insérer Adresse : Insérer Adresse : Associer
Créer une adresse non partagée pour un interlocuteur existant.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Adresse : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour Adresse : Associer
			Services Web	Adresse : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour Adresse : Associer

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
Supprimer une adresse non partagée d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Adresse : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour
			Services Web	Adresse : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour Adresse : Dissocier
Créer un interlocuteur avec une adresse partagée existante liée.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur : Insérer
			Services Web	Interlocuteur : Insérer Interlocuteur - Adresse : Insérer
Lier une adresse partagée existante à un interlocuteur existant.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur - Adresse : Insérer
			Services Web	Interlocuteur - Adresse : Insérer
Créer une adresse partagée à partir de la section des informations connexes Adresse de la page de détails d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur : Mettre à jour Adresse : Insérer Adresse : Associer
			Services Web	Non applicable
Supprimer une adresse partagée d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur - Adresse : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour



Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
			Services Web	Interlocuteur - Adresse : Supprimer
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 de règle de workflow et d'action de workflow

En cas d'échec d'une règle de workflow ou d'une action de workflow, selon le type d'événement déclencheur de la règle et selon le type d'erreur, l'échec est soit signalé dans le moniteur des erreurs de workflow, soit signalé à l'utilisateur dont les actions ont déclenché la règle de workflow. Pour plus d'informations, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488)

## 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 387). 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 comporte 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 apparenté sur l'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 utilisateur ou mixte, et que le champ qui identifie l'utilisateur apparenté sur l'enregistrement n'est pas renseigné, 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 493)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 535)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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 génère un e-mail lorsque les conditions de la règle de workflow sont réunies. L'e-mail est envoyé automatiquement, que l'opération ayant déclenché la règle de workflow aboutisse ou non.
- **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 après 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.** Une action Attendre permet que Oracle CRM On Demand reporte l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'après la fin d'une période d'attente.

**REMARQUE :** La période d'attente indique le délai minimal qui doit s'écouler avant que Oracle CRM On Demand commence à exécuter les autres actions sur la règle de workflow. Le délai réel qui s'écoule avant que les autres actions ne soient exécutées pourrait être plus long, en fonction de la charge sur la base de données Oracle CRM On Demand et le serveur Oracle CRM On Demand, et également du nombre d'actions Attendre qui sont en attente quand la période d'attente prend fin.

**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 534).

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 Expression Builder 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, voir [Expression Builder](#) (page 924).

**REMARQUE :** Un *champ concaténé* est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire. Les champs concaténés ne peuvent pas être mis à jour par les actions de workflow Mettre à jour les valeurs et ne peuvent pas être inclus dans des événements d'intégration. Pour ces opérations, vous devez utiliser les champs individuels qui constituent les champs concaténés.

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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

## Actions de workflow supplémentaires pour Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Trois actions de workflow supplémentaires sont disponibles dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management :

- Synchronisation Partenaire Livre
- Synchronisation Livre Partenaire

### ■ Synchronisation Titulaire Partenaire

Pour plus d'informations sur ces actions et leur mode d'utilisation, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](#) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) sur Oracle Technology Network.

## Actions de workflow supplémentaires pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Deux actions de workflow supplémentaires sont disponibles pour utilisation dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition : Soumettre une visite et Soumettre.

### Action Soumettre une visite

Seuls les clients qui utilisent l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales pour travailler avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition doivent configurer l'action Soumettre une visite. Pour plus d'informations sur la procédure de configuration de cette action de workflow, reportez-vous aux informations de configuration de la règle de workflow de transaction de remise d'échantillon pour le suivi de stock dans *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, disponible dans la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand](#) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) sur Oracle Technology Network. Les clients qui n'utilisent pas Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ne doivent pas configurer cette action de workflow. S'ils configurent cette action de workflow, ils risquent de créer des enregistrements d'activité, lesquels peuvent passer au statut Soumis et apparaître en tant qu'activités terminées sans être à l'état Ouvert.

L'action Soumettre une visite est disponible pour les événements déclencheurs suivants :

- Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement
- Lors de la sauvegarde d'un enregistrement modifié

L'action Soumettre une visite doit être suivie de l'action Attendre.

### Action Soumettre

L'action Soumettre est disponible uniquement dans les règles de workflow relatives au type d'enregistrement Transaction d'échantillon. Cette action soumet automatiquement un enregistrement de transaction d'échantillon pour traitement par Oracle CRM On Demand ; elle équivaut à un clic sur le bouton Soumettre dans une page de détails de transaction d'échantillon de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'action de workflow Soumettre, voir [Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon](#) (page 917).

L'action Soumettre est disponible pour l'événement déclencheur Lors de la sauvegarde d'un enregistrement modifié. L'action Soumettre doit être précédée par l'action Attendre.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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'une période d'attente. 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 Attendre 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 Attendre, l'enregistrement est relu après 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 Attendre, l'enregistrement est relu après 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 Attendre, la case Réévaluer les conditions de règle doit être sélectionnée chaque fois que vous souhaitez réévaluer la condition après 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 :

**486** Administration d'Oracle CRM On Demand Version 36  
mars 2018

- 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 531) et [Création d'actions de workflow : Mettre à jour les valeurs](#) (voir "[Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#)" page 529).

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow

Le comportement du système en cas d'échec d'une règle de workflow ou d'une action de règle de workflow dépend des points suivants :

- Type de la règle de workflow : s'agit-il d'une règle pré-événement ou post-événement ? Ceci est déterminé par l'événement déclencheur de la règle de workflow. Pour plus d'informations sur les événements déclencheurs, reportez-vous à la rubrique [A propos des règles de workflow](#) (page 471).
- Type de l'erreur ayant entraîné l'échec de la règle ou de l'action de workflow.

Ci-dessous figurent des exemples d'erreurs pouvant entraîner l'échec d'une règle de workflow ou d'une action de workflow.

- Erreur de syntaxe dans une expression dans une condition de règle de workflow ou dans une action de workflow. Certaines erreurs de syntaxe ne sont pas détectables par Expression Builder lors de la création d'une règle ou d'une action de workflow.
- Erreur sémantique dans une expression dans une condition de règle de workflow ou dans une action de workflow. Exemples d'erreurs sémantiques :
  - Un champ de l'expression ne peut pas être identifié par Oracle CRM On Demand car la balise d'intégration du champ a été modifiée après la création de la règle de workflow ou de l'action de workflow.
  - Une valeur non valide est indiquée pour un champ de liste de sélection dans l'expression.



## Echecs de règle de workflow post-événement et d'action de workflow

Le tableau ci-après décrit le résultat des erreurs survenant dans les règles de workflow post-événement et les actions de règle de workflow.

Type d'erreur	Résultat	Ce qui est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow
Erreur de syntaxe dans une condition de règle de workflow ou dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> <li>■ Aucune des règles de workflow configurées pour le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur n'est déclenchée.</li> <li>■ L'opération ayant déclenché la règle de workflow n'est pas affectée par l'échec de la règle.</li> </ul>	Détails de la règle de workflow ou de l'action de workflow contenant la première erreur de syntaxe rencontrée, avec les détails de l'erreur.
Erreur sémantique dans une condition de règle de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> <li>■ S'il existe d'autres règles de workflow pour le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur, elles sont déclenchées et les actions qu'elles comportent sont exécutées.</li> <li>■ L'opération ayant déclenché la règle de workflow n'est pas affectée par l'échec de la règle.</li> </ul>	Détails de la règle de workflow où se trouve l'erreur, avec les détails de l'erreur.
Erreur sémantique dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'action de workflow échoue.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> <li>■ S'il existe d'autres actions pour la règle de workflow, elles sont exécutées.</li> <li>■ S'il existe d'autres règles de workflow pour le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur, elles sont déclenchées et les actions qu'elles comportent sont exécutées.</li> <li>■ L'opération ayant déclenché la règle de workflow n'est pas affectée par</li> </ul>	Détails de l'action de workflow où se trouve l'erreur, avec les détails de l'erreur.

Type d'erreur	Résultat	Ce qui est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow
	l'échec de l'action de workflow.	
Toute autre erreur dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'action de workflow échoue.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> <li>■ S'il existe d'autres actions pour la règle de workflow, elles sont exécutées.</li> <li>■ S'il existe d'autres règles de workflow pour le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur, elles sont déclenchées et les actions qu'elles comportent sont exécutées.</li> <li>■ L'opération ayant déclenché la règle de workflow n'est pas affectée par l'échec de l'action de workflow.</li> </ul>	Détails de l'action de workflow en échec, avec les détails de l'erreur.

## Echecs de règle de workflow pré-événement et d'action de workflow

Le tableau ci-après décrit le résultat des erreurs survenant dans les règles de workflow pré-événement et les actions de workflow.

Type d'erreur	Résultat	Ce qui est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow
Erreur de syntaxe dans une condition de règle de workflow ou dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> <li>■ Aucune des règles de workflow configurées pour le même type d'enregistrement et le même événement déclencheur n'est déclenchée.</li> <li>■ L'opération ayant déclenché la règle de workflow n'est pas affectée par l'échec de la règle.</li> </ul>	Détails de la règle de workflow ou de l'action de workflow contenant la première erreur de syntaxe rencontrée, avec les détails de l'erreur.
Erreur sémantique dans une condition de règle de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.</li> </ul>	Détails de la règle de workflow où se trouve l'erreur, avec les détails de l'erreur.

Type d'erreur	Résultat	Ce qui est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la règle a été déclenchée par une opération de suppression, l'enregistrement est supprimé.</li> <li>■ Si la règle a été déclenchée par une opération de mise à jour, l'enregistrement mis à jour est sauvegardé, sauf si la case Annuler la sauvegarde est cochée dans la règle de workflow.</li> </ul> <p>Si la case Annuler la sauvegarde est cochée sur la règle de workflow, l'opération de mise à jour ayant déclenché la règle de workflow est annulée, tout comme une opération de mise à jour est annulée si la condition de la règle n'est pas remplie. Pour plus d'informations sur ce qui se produit en cas d'annulation d'une opération de mise à jour par la fonctionnalité d'annulation de sauvegarde du workflow, voir <a href="#">Annulation des opérations d'enregistrement de workflow</a> (page 497).</p>	
Erreur sémantique dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si des actions de mise à jour de valeurs ou de création d'événement d'intégration de workflow ont déjà été exécutées, elles sont annulées. Aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Si des actions de création de tâche ou d'envoi d'un e-mail ont déjà été exécutées, elles ne sont pas annulées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'erreur est signalée à l'utilisateur dont l'action a déclenché la règle de workflow. Si la règle de workflow a été déclenchée par un service Web, l'échec de l'action de workflow est signalé dans la réponse au service Web.</li> <li>■ L'opération qui a déclenché la règle est bloquée.</li> </ul>	Non applicable

Type d'erreur	Résultat	Ce qui est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow
Toute autre erreur dans une action de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ L'erreur est signalée à l'utilisateur dont l'action a déclenché la règle de workflow. Si la règle de workflow a été déclenchée par un service Web, l'échec de l'action de workflow est signalé dans la réponse au service Web.</li> <li>■ L'opération qui a déclenché la règle est bloquée.</li> </ul>	Non applicable

## Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur

Tenez compte des points suivants lorsque vous créez des règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur :

- Pour créer des règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur, les deux privilèges suivants doivent être activés dans votre rôle d'utilisateur :
  - Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow
  - Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow pour les utilisateurs.
- Les règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur ne sont pas déclenchées dans les cas suivants :
  - Quand des modifications sont apportées à un enregistrement utilisateur par Oracle CRM On Demand Customer Care à la demande de votre société.
 

**REMARQUE :** Les utilisateurs peuvent autoriser les agents du support technique à se connecter à Oracle CRM On Demand à des fins de dépannage. Si un agent du support technique apporte une modification à un enregistrement utilisateur alors qu'il est connecté pour le compte d'un utilisateur, cette modification est traitée comme si elle avait été faite par l'utilisateur que l'agent représente et déclenche toute règle de workflow pertinente.
  - Quand le mot de passe d'un utilisateur est réinitialisé par l'administrateur qui clique sur Réinitialiser le mot de passe sur l'enregistrement de l'utilisateur.
 

**REMARQUE :** Si l'administrateur coche la case Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer dans l'enregistrement utilisateur, cette action est alors considérée comme une mise à jour de l'enregistrement utilisateur et déclenche toute règle de workflow pertinente.
  - Quand le mot de passe d'un utilisateur est réinitialisé via les services Web.

- Quand un utilisateur définit son mot de passe après s'être connecté à Oracle CRM On Demand pour la première fois.
- Quand un utilisateur change son mot de passe.
- Quand un utilisateur définit ses questions de sécurité après s'être connecté à Oracle CRM On Demand pour la première fois.
- Quand un utilisateur change ses questions de sécurité.
- Quand une modification est apportée à un quota de vente sur un enregistrement utilisateur.
- L'action de workflow Affectation de livre n'est pas prise en charge pour les règles de workflow du type d'enregistrement utilisateur. En effet, les livres personnalisés ne sont pas affectés aux enregistrements utilisateur de la même façon qu'ils le sont aux autres types d'enregistrement tels que comptes, interlocuteurs, etc. Bien que des utilisateurs puissent être associés aux livres pour fournir l'accès aux enregistrements que ces derniers contiennent, seul le livre de l'utilisateur par défaut est affecté à l'enregistrement utilisateur.
- Vous ne pouvez pas utiliser l'action de workflow Mettre à jour les valeurs pour mettre à jour le champ Statut d'un enregistrement utilisateur.
- Si une règle de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur comporte une action Mettre à jour les valeurs et si la règle de workflow est déclenchée par une modification apportée à l'enregistrement utilisateur au moyen du lien Ma configuration, alors l'action Mettre à jour les valeurs ne met pas à jour les champs qui sont en lecture seule pour l'utilisateur.
- Quand vous créez une action de workflow Envoyer un e-mail pour le type d'enregistrement utilisateur, l'option Adresse e-mail spécifique n'est pas disponible dans le champ A. Seules les options Utilisateur spécifique et Utilisateur apparenté sur l'enregistrement sont disponibles. Pour l'option Utilisateur apparenté sur l'enregistrement, vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - **Utilisateur actuel.** Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché la règle de workflow.
  - **Superviseur.** Utilisateur dont le nom figure dans le champ Superviseur sur l'enregistrement utilisateur créé ou mis à jour par l'action qui a déclenché la règle de workflow.
  - **Responsable.** Utilisateur dont le nom figure dans le champ Responsable sur l'enregistrement utilisateur créé ou mis à jour par l'action qui a déclenché la règle de workflow.

De la même façon, si vous définissez une action de workflow Créer une tâche pour le type d'enregistrement utilisateur, les options disponibles pour l'option Utilisateur apparenté sur l'enregistrement dans le champ Propriétaire sont Utilisateur actuel, Superviseur et Responsable.

## Création de règles de workflow

Cette rubrique explique comment créer des règles de workflow.

**REMARQUE :** Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow est cochée sur le profil de la société, le champ Langue de traduction est disponible dans la page Règle de workflow - Détails et dans la page Règle de workflow - Modification quand vous modifiez une règle de workflow existante. Le champ Langue de traduction vous permet de saisir les versions traduites des messages d'erreur personnalisés qui sont renvoyés aux utilisateurs ou aux services Web si la condition d'une règle de workflow n'est pas satisfaite et si la case Annuler la sauvegarde est cochée pour la règle. Pour plus d'informations sur le champ Langue de traduction, voir

[Annulation des opérations de sauvegarde de workflow](#) (voir "[Annulation des opérations d'enregistrement de workflow](#)" page 497).

**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 471). Pour effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour créer des règles de workflow pour le type d'enregistrement Utilisateur, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut également le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow pour les utilisateurs. Votre administrateur peut activer ce privilège pour le rôle Administrateur et pour tout autre rôle si nécessaire. Pour plus d'informations, voir [Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur](#) (page 492). Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

**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
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.

Champ	Description
Commande	<p>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, voir <a href="#">Modification de l'ordre des règles de workflow</a> (page 535).</p>
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>
Description	(Facultatif) Entrez des informations supplémentaires sur la règle de workflow, telles que la finalité de la règle.
Type d'enregistrement	<p>Sélectionnez le type d'enregistrement pour la règle de workflow.</p> <p>Pour les événements déclencheurs de création, mise à jour et suppression, chaque règle de workflow s'applique uniquement à un seul type d'enregistrement. La règle est évaluée pour ce type d'enregistrement et les actions sont exécutées sur ce type d'enregistrement. Une fois qu'une règle est créée, vous ne pouvez pas modifier son type d'enregistrement.</p> <p>Pour les règles de workflow pour lesquelles l'événement déclencheur de la règle est Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent, sélectionnez le type de l'enregistrement enfant. Par exemple, si vous voulez que la règle de workflow soit déclenchée lorsqu'un enregistrement Interlocuteur est associé à un enregistrement Compte, sélectionnez Interlocuteur dans ce champ, puis Compte dans le champ Type d'enregistrement parent.</p>

Champ	Description
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 471).</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, voir [Expression Builder](#) (page 924).

**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 2 048 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 [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques](#) (voir "Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques" page 501).
- 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 969).

- 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 497).

### 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.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [Annulation des opérations d'enregistrement de workflow](#) (page 497)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 535)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## Annulation des opérations d'enregistrement de workflow

Dans les règles de workflow ayant pour événement déclencheur Avant sauvegarde enregistrement modifié, vous pouvez utiliser la fonction Annuler la sauvegarde pour 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. Les

modifications effectuées par Oracle CRM On Demand ne sont toutefois pas annulées, même si vous indiquez que l'opération de sauvegarde doit être annulée.

## A propos de la traduction des messages pour les opérations de sauvegarde de workflow annulées

Quand vous configurez la fonctionnalité d'annulation de sauvegarde sur une règle de workflow, vous pouvez spécifier le message d'erreur personnalisé qui sera renvoyé à l'utilisateur ou au service Web si la condition sur la règle n'est pas satisfaite et si la case Annuler la sauvegarde est cochée pour la règle. Votre société peut vouloir fournir les versions traduites du message personnalisé aux utilisateurs qui ne sélectionnent pas la langue par défaut de la société. La saisie des versions traduites de message personnalisé est contrôlée par la case à cocher Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow dans le profil de la société. Si cette case à cocher est désélectionnée sur le profil de la société, alors vous ne pouvez pas saisir les messages traduits pour les règles de workflow.

Si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow est cochée sur le profil de la société, le comportement est le suivant :

- Le champ Langue de traduction est disponible dans la page Règle de workflow - Détails et dans la page Règle de workflow - Modification quand vous modifiez une règle de workflow existante. Après la création d'une règle de workflow dans laquelle un message personnalisé est spécifié, le message apparaît en bleu et entre crochets dans toute autre langue que la langue par défaut de la société. Vous pouvez alors modifier les règles de workflow pour saisir les versions traduites du message.

**REMARQUE :** Si vous ne spécifiez aucun message personnalisé, un message par défaut est renvoyé. Vous ne pouvez pas saisir les versions traduites du message par défaut.

- La case à cocher A traduire est disponible sur la page Règle de workflow - Modification et sur la page Règle de workflow - Détails pour les règles de workflow existantes. Si vous modifiez le message dans une règle existante dans la langue par défaut de la société, vous pouvez utiliser la case à cocher A traduire pour indiquer si les versions traduites du message doivent être remplacées par le message mis à jour ou doivent rester inchangées. Si vous cochez la case A traduire, le message mis à jour apparaît dans la police par défaut dans la langue par défaut de la société et s'affiche en bleu et entre crochets dans toute autre langue jusqu'à ce que vous saisissiez le message traduit pour la langue. Si vous ne cochez pas la case A traduire quand vous mettez à jour le message dans la langue par défaut de la société, le message change dans la langue par défaut de la société mais les messages traduits ne sont pas modifiés.

**REMARQUE :** Quand vous créez une règle de workflow, la case à cocher A traduire est désélectionnée et en lecture seule. La case à cocher A traduire n'est effective que lorsque vous modifiez une règle de workflow existante. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction quand vous modifiez la règle de workflow.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir effectuer cette procédure, vous devez disposer d'un rôle utilisateur incluant à la fois le privilège Workflow - Annuler la sauvegarde et le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

**REMARQUE :** Le type d'enregistrement Opportunité est une exception. Il n'est pas nécessaire que votre rôle utilisateur comporte le privilège Workflow - Annuler la sauvegarde pour que vous puissiez utiliser la fonction Annuler la sauvegarde dans les règles de workflow associées au type d'enregistrement Opportunité. Si votre rôle inclut le privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow, vous pouvez utiliser la fonction Annuler la sauvegarde dans les règles de workflow associées au type d'enregistrement Opportunité qui ont pour événement déclencheur Avant sauvegarde enregistrement modifié.

**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
A traduire	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si la case Activer la prise en charge des traductions dans les différentes langues pour les messages d'annulation de sauvegarde de workflow est cochée dans le profil de la société.</p> <p>Si vous modifiez le message dans une règle de workflow dans la langue par défaut de la société, utilisez la case à cocher A traduire comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du message soient remplacées par le message mis à jour, cochez la case A traduire.</li> <li>■ Si vous voulez que les versions traduites du message demeurent inchangées, ne cochez pas la case A traduire.</li> </ul>
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 l'enregistrement, hormis celles appliquées par Oracle CRM On Demand, sont annulées.</li> <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</li> </ul>

Champ	Description
	<p>sauveg. enregistré. modifié ne sont pas déclenchées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>

La procédure suivante explique comment entrer une version traduite d'un message pour l'opération de sauvegarde de workflow annulée.

#### ***Pour saisir une version traduite d'un message pour un workflow***

- 1 Dans la page Liste des règles de workflow, cliquez sur le lien Modifier de la règle de workflow.
- 2 Dans la page Règle de workflow - Modification, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue pour laquelle vous voulez saisir un message traduit.

**REMARQUE** : Si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société, vous ne pouvez pas créer une règle de workflow à partir de la page Règle de workflow - Modification ou de la page Règle de workflow - Détails. Vous ne pouvez créer une règle de workflow que si la langue par défaut de la société est sélectionnée dans le champ Langue de traduction.
- 3 Dans le champ Afficher le message, entrez le message traduit.
- 4 Enregistrez vos modifications.

Répétez cette procédure pour chaque langue.

## Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)

## 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 944).

### *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 979).

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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. Vous pouvez sélectionner le livre

spécifique affecté à cet enregistrement, ou vous pouvez spécifier une expression qui prend la valeur du nom du livre devant être affecté à l'enregistrement.

La spécification d'une expression dont le résultat est un nom de livre vous permet de définir une action de workflow Affecter un livre qui peut affecter un livre différent à différents enregistrements en fonction du résultat de l'expression. Par exemple, supposons que vous possédiez des comptes en Amérique du Nord ainsi que dans la zone EMEA. Vous pouvez définir deux livres distincts correspond à chacune des régions, et affecter le livre approprié à un compte en fonction du lieu où se trouve le compte. Pour ce faire, vous pouvez créer deux livres, le premier intitulé Amérique du Nord et le second EMEA. Vous pouvez ensuite créer un champ de sélection personnalisé appelé Lieu des ventes avec les valeurs Amérique du Nord et EMEA, puis ajouter le champ personnalisé à la mise en page du type d'enregistrement Compte pour les rôles appropriés. Vous pouvez ensuite créer une action de workflow Affecter un livre qui se comporte de la façon suivante lorsqu'un enregistrement de compte est mis à jour :

- Évalue une expression pour déterminer la valeur sélectionnée dans le champ Lieu des ventes de l'enregistrement de compte.
- Associe l'enregistrement de compte au livre dont le nom correspond à la valeur renvoyée par l'expression.

**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 la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### ***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 Pour spécifier le livre devant être affecté aux enregistrements, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton du sélecteur en regard du champ Nom du livre, sélectionnez le livre auquel vous voulez affecter les enregistrements, puis cliquez sur OK.
  - Cliquez sur l'icône *fx* pour ouvrir Expression Builder, créez l'expression ayant pour résultat le nom du livre à affecter aux enregistrements, puis cliquez sur Enregistrer.

Par exemple, pour prendre en charge la configuration décrite plus haut dans cette rubrique, sélectionnez le champ personnalisé Lieu des ventes dans la liste. Le nom indépendant de la langue du champ apparaît alors dans l'éditeur d'expressions avec la syntaxe appropriée.

**REMARQUE :** Si l'expression a pour résultat la valeur NULL ou une valeur qui n'est pas un nom de livre valide, l'action de workflow échoue et une erreur est enregistrée dans le moniteur des erreurs de workflow.

Pour plus d'informations sur Expression Builder, reportez-vous à la rubrique [Expression Builder](#) (page 924).

- 7 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 424).

**REMARQUE :** Si vous souhaitez que l'action de workflow réaffecte les enregistrements d'un livre à un autre livre, vous pouvez indiquer le livre à remplacer dans le champ Remplacer livre. Vous pouvez sélectionner le nom du livre à remplacer, ou vous pouvez utiliser Expression Builder pour créer une expression qui prend la valeur du nom du livre à remplacer. Si l'expression a pour résultat la valeur NULL ou une valeur qui n'est pas un nom de livre valide, l'action de workflow échoue et une erreur est enregistrée dans le moniteur des erreurs de workflow.

- 8 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 387). 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 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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.



## A propos des formats de valeurs de liste de sélection dans les événements d'intégration

En fonction de la manière dont vous configurez les files d'attente de vos événements d'intégration, les valeurs des champs de liste de sélection des événements d'intégration sont enregistrées dans la langue de l'utilisateur dont l'action cause la création de l'événement d'intégration, ou sous forme de valeurs de code indépendant de la langue (LIC). Pour plus d'informations sur la spécification du format des valeurs de liste de sélection pour une file d'attente d'événement d'intégration, voir [Création d'une file d'attente d'événements d'intégration](#) (page 876) et [Gestion des paramètres d'événements d'intégration](#) (page 877).

## A propos des indicateurs Facturation, Expédition et Principal dans les enregistrements d'adresse de compte et d'interlocuteur

Dans les événements d'intégration relatifs au type d'enregistrement Adresse du compte, vous pouvez inclure les indicateurs Facturation et Expédition qui indiquent si une adresse est désignée comme adresse de facturation ou d'expédition pour le compte. De la même façon, dans les événements d'intégration relatifs au type d'enregistrement Adresse interlocuteur, vous pouvez inclure l'indicateur Principal qui indique si une adresse est l'adresse principale de l'interlocuteur. En revanche, vous ne pouvez pas effectuer le suivi des modifications apportées aux indicateurs Facturation, Expédition et Principal. Cela signifie que les modifications apportées à ces indicateurs ne peuvent pas être utilisées pour déclencher la création d'événements d'intégration, même si vous avez coché la case Toujours inclure correspondante. Si vous incluez un de ces indicateurs dans un événement d'intégration, et si cet indicateur est modifié en même temps qu'un champ pour lequel les modifications font l'objet d'un suivi, l'événement d'intégration dont la création résulte de la modification du champ suivi ne fait pas apparaître la nouvelle valeur de l'indicateur. Au lieu de cela, l'événement d'intégration fait apparaître la valeur de l'indicateur avant que la mise à jour n'ait été effectuée. Cependant, lors de la création suivante d'un événement d'intégration suite à la modification d'un champ suivi, la valeur de l'indicateur après exécution de la mise à jour précédente est incluse dans l'événement créé.

A titre d'exemple, supposons que vous ayez associé deux adresses (Adresse A et Adresse B) à un interlocuteur nommé Jean Durand. L'adresse A est l'adresse principale de Jean Durand. Vous avez défini une action de workflow Créer un événement d'intégration pour le type d'enregistrement Adresse interlocuteur, configurée comme suit :

- La case Suivi des modifications est cochée uniquement pour le champ Type d'adresse.
- La case Toujours inclure est cochée pour le champ Principal.

Si un utilisateur met à jour le champ Type d'adresse dans l'adresse A de l'enregistrement d'adresse interlocuteur pour Jean Durand et désactive la case à cocher Principal pour cette même adresse, l'événement d'intégration créé par l'action de workflow suite à la modification du champ Type d'adresse fait apparaître le nouveau type d'adresse, mais la valeur de l'indicateur Principal de cet événement désigne toujours l'adresse A comme adresse principale de Jean Durand. Toutefois, la prochaine fois qu'un utilisateur modifie le champ Type d'adresse dans l'adresse A de l'enregistrement d'adresse interlocuteur et qu'un événement d'intégration est créé suite à cette modification, l'indicateur Principal de cet événement montre que l'adresse A n'est pas l'adresse principale de Jean Durand.

**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 la procédure décrite ici, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### ***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** Dans le champ Version du schéma, si le type d'enregistrement de la règle de workflow prend en charge les schémas pour Web Services v1.0 et Web Services v2.0, sélectionnez la version du service Web qui doit être utilisée pour les événements d'intégration.

Si le type d'enregistrement de la règle de workflow prend en charge les schémas pour Web Services v1.0 et Web Services v2.0, Web Services v2.0 est sélectionné par défaut dans le champ Version du schéma mais vous pouvez modifier la sélection avant d'enregistrer l'action de workflow.

**REMARQUE** : Une fois que vous avez créé et enregistré l'action de workflow, vous ne pouvez plus modifier la valeur du champ Version du schéma.

Si le type d'enregistrement de la règle de workflow prend seulement en charge un schéma, cette version du service Web est alors sélectionnée par défaut. Pour plus d'informations sur ces services Web, voir Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8** Enregistrez l'action de workflow.
- 9** 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.

**10** 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.

**11** 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.  Les balises d'intégration sont affichées dans la colonne Balise d'intégration - Web Services v2.0 de la page Champs du <i>type d'enregistrement</i> .
Requis	Cette case à cocher en lecture seule indique si le champ a été configuré comme champ obligatoire.
Toujours inclure	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.  <b>Remarque :</b> La case <b>Toujours inclure</b> est cochée par défaut et ne peut pas être désélectionnée dans certains champs utilisés par Oracle CRM On Demand.
Suivi des modifications	Cochez cette case si vous souhaitez qu'un événement d'intégration soit généré à chaque fois que ce champ est mis à jour. Pour plus d'informations sur la case à cocher Suivi des modifications, voir <i>A propos de la case à cocher Suivi des modifications</i> .

## A propos de la case à cocher Suivi des modifications

La case à cocher Suivi des modifications n'est pas disponible si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Avant suppression enregistrement, Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent. Par ailleurs, si l'événement déclencheur de la règle de workflow est Après l'association avec le parent ou Après la dissociation du parent, l'ensemble de champs affiché sur la page est celui défini 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.

Dans le cas des actions de workflow pour lesquelles la case à cocher Suivi des modifications est disponible, l'action crée un événement d'intégration uniquement si cette case est cochée pour au moins un champ et si une modification est détectée pour au moins un des champs pour lesquels cette case est cochée. Lors de la création de l'événement d'intégration, tous les champs pour lesquels la case Toujours inclure est cochée dans l'action de workflow sont inclus dans l'événement.

## Exceptions de champ système

Lorsque l'événement déclencheur de la règle de workflow est autre que Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement, Oracle CRM On Demand ne génère pas d'événements d'intégration dans les cas où la case Suivi des modifications est cochée pour un ou plusieurs des champs système suivants et où elle est désélectionnée pour tous les autres champs :

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

Pour plus d'informations sur les événements d'intégration, reportez-vous à la rubrique [A propos des événements d'intégration](#) (page 874).

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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)
- [A propos des événements d'intégration](#) (page 874)

## 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 514).

## 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. Pour des informations sur ce qui se produit en cas d'échec d'une action de workflow, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488).

**Avant de commencer.** Pour la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### *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 Utilisateur apparenté sur l'enregistrement dans le champ Propriétaire pour la tâche et que le propriétaire de l'enregistrement est un utilisateur inactif, la tâche ne sera pas créée.

Champ	Description
Propriétaire	<p>Sélectionnez le type de propriétaire de la tâche (Utilisateur apparenté sur l'enregistrement ou Utilisateur spécifique), puis le propriétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous sélectionnez Utilisateur apparenté sur l'enregistrement, choisissez l'utilisateur dans la liste.</li> </ul> <p>Si vous sélectionnez un rôle d'équipe comme propriétaire, la règle de workflow crée une tâche pour chaque utilisateur auquel le rôle d'équipe est affecté.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunités et Demande d'assistance, les rôles d'équipe personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles pour sélection dans la liste des propriétaires Utilisateur apparenté sur l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des types d'enregistrements, voir <a href="#">Page Personnalisation de l'application des types d'enregistrement</a> (voir "Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement" page 115). Pour plus d'informations sur les utilisateurs que vous pouvez sélectionner dans le champ Propriétaire lorsque l'action de workflow concerne le type d'enregistrement utilisateur, voir <a href="#">Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type</a></p>

Champ	Description
	<p>d'enregistrement utilisateur (page 492).</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 393).</p>
Type	Sélectionnez le type d'activité dans la liste déroulante.
Sous-type d'activité	Sélectionnez le sous-type d'activité dans la liste déroulante.

Champ	Description
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 <i>fx</i> 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>Il n'y a aucune limite dans le futur pour la date calculée. L'expression doit cependant correspondre à une date valide. Si l'expression correspond à une date non valide ou à un autre type de donnée, 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 924).</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;"><b>Appel ez %%%[ &lt;ContactLastName&gt; ]%%%</b></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</p>



Champ	Description
	<p>symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.</p> <p>Par exemple, <code>%%Today() + 30%%</code> ajoute 30 jours à la date actuelle, mais <code>%%Today() %%+ 30</code> concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.</p> <p>Pour utiliser Expression Builder afin d'intégrer des fonctions et des noms de champ au champ, cliquez sur l'icône <i>fx</i> en regard du champ.</p> <p>Si vous entrez uniquement que du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>
Description	<p>Entrez la description de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit pour le champ <i>Objet</i>.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités

Cette rubrique présente un exemple de configuration des règles de workflow pour créer des tâches de suivi à la création d'enregistrements d'activité. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Vous souhaitez qu'une tâche de suivi soit créée automatiquement à chaque fois qu'un utilisateur crée une activité. La tâche de suivi doit être configurée comme suit :

- La tâche est une visite.
- La date d'échéance de la tâche de suivi est deux jours après la création de la tâche initiale.
- La priorité de la tâche de suivi est définie sur 1-Elevée.
- Le propriétaire de la tâche de suivi est celui de l'activité initiale.

### *Pour configurer une règle de workflow pour créer une tâche de suivi d'une nouvelle activité*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, cliquez sur le bouton Nouveau dans la barre de titre.
- 4 Dans la section Détails importants sur la règle de workflow de la page Règle de workflow - Détails, complétez les informations sur la règle comme suit :
  - a Dans le champ Nom du workflow, entrez un nom pour la règle de workflow.
  - b Cochez la case Actif.
  - c Dans le champ Type d'enregistrement, sélectionnez Activité.
  - d Dans le champ Événement déclencheur, sélectionnez "Lors sauvegarde nouvel enregistrement".

- 5 Enregistrer la règle de workflow.
- 6 Dans la barre de titre Actions de la page Règle de workflow – Détails, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une tâche.
- 7 Dans la page de modification Action de workflow, entrez les informations liées à l'action, comme suit :
  - a Dans le champ Nom de l'action, entrez un nom pour l'action.
  - b Cochez la case Actif.
  - c Dans le champ Propriétaire, sélectionnez Utilisateur apparenté sur enregistrement, puis Propriétaire d'activités.
  - d Dans le champ Type, sélectionnez Visite.
  - e Dans le champ Date d'échéance, cliquez sur l'icône fx, entrez l'expression suivante dans le champ Expression de la fenêtre Expression Builder, puis enregistrez l'expression :  
`Today() +2`
  - f Dans le champ Priorité, sélectionnez 1-Elevée.
  - g Dans le champ Objet, entrez la ligne d'objet de la tâche, par exemple, *Visite de suivi pour nouvelle activité*.
- 8 Enregistrez l'action de workflow.

## Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail

Une action d'envoi d'e-mail dans une règle de workflow génère automatiquement un e-mail lorsque les conditions de la règle sont réunies. L'e-mail est envoyé automatiquement, que l'opération ayant déclenché la règle de workflow aboutisse ou non. Les administrateurs peuvent voir la liste des e-mails sortants en attente d'envoi dans le moniteur des e-mails. Pour plus d'informations sur le moniteur des e-mails, reportez-vous à la rubrique [Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société](#) (page 90).

**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 génère une chaîne pour chaque e-mail de manière à assurer son suivi dans le système de livraison d'e-mails d'Oracle. Dans les versions précédentes d'Oracle CRM On Demand, la chaîne de suivi figurait dans l'e-mail. Depuis la version 24, la chaîne de suivi ne figure plus dans l'e-mail. Elle est stockée dans un en-tête que le destinataire de l'e-mail ne voit pas.

### A propos de la traduction du texte de la ligne d'objet et du corps du message dans les actions de workflow Envoyer un e-mail

Après avoir créé une action Envoyer un e-mail, vous pouvez éventuellement modifier l'action pour entrer des versions traduites du texte de la ligne d'objet et du corps du message pour l'e-mail généré par l'action de workflow. Vous pouvez entrer une traduction pour chaque langue utilisée dans votre société. Si vous n'entrez pas une traduction du texte de la ligne d'objet et du corps du message pour une langue, la version utilisée est celle de la langue par défaut de la société.

Lorsque l'action relative à l'e-mail est exécutée, Oracle CRM On Demand utilise la valeur du champ A de l'action Envoyer un e-mail pour déterminer la langue de l'e-mail, comme suit :

- Si les valeurs Utilisateur spécifique ou Utilisateur apparenté sur l'enregistrement sont sélectionnées dans le champ A, la langue de l'e-mail est celle de la langue utilisateur du destinataire de l'e-mail. Si la valeur Utilisateur apparenté sur l'enregistrement est sélectionnée dans le champ A, et si l'e-mail est envoyé à plusieurs utilisateurs, la langue de chaque e-mail est celle de la langue utilisateur du destinataire de cet e-mail.
- Si la valeur Adresse e-mail spécifique est sélectionnée dans le champ A, Oracle CRM On Demand utilise la valeur du champ De de l'action Envoyer un e-mail pour déterminer la langue de l'e-mail, comme suit :
  - Si la valeur Utilisateur actuel est sélectionnée dans le champ De, la langue de l'e-mail est celle de l'utilisateur actuel, c'est-à-dire celle de l'utilisateur connecté qui déclenche le workflow.
  - Si la valeur Adresse e-mail par défaut ou Adresse e-mail spécifique est sélectionnée dans le champ De, la langue de l'e-mail est celle utilisée par défaut dans la société.

### Que se passe-t-il si l'action Envoyer un e-mail est mise à jour ?

Si vous modifiez le texte de la ligne d'objet ou celui du corps du message, ou les deux, dans la langue par défaut de la société, vous pouvez utiliser la case A traduire pour déterminer le comportement des autres langues, comme suit :

- Si vous ne cochez pas la case A traduire, les effets suivants se produisent :
  - S'il s'agit de langues pour lesquelles aucune traduction n'a jamais été entrée, le texte de la ligne d'objet et du corps du message est automatiquement remplacé par le texte mis à jour spécifié comme étant la langue par défaut de la société.
  - Toute version traduite existante du texte de la ligne d'objet et du corps du message reste inchangée.
- Si vous cochez la case A traduire, une fois vos modifications enregistrées, le texte de la ligne d'objet et du corps du message pour toutes les autres langues est remplacé par le texte de la ligne d'objet et du corps du message spécifié pour la langue par défaut de la société. Le texte s'affiche en caractères bleus et entre crochets pour les autres langues, jusqu'à ce que vous entriez la version traduite.

**REMARQUE :** Si vous cochez la case A traduire lors de la mise à jour d'un champ dans le cadre d'une action Envoyer un e-mail, le texte de la ligne d'objet et du corps du message de chaque langue sera remplacé, lorsque vous enregistrerez vos modifications, par le texte de la ligne d'objet et du corps du message spécifié pour la langue par défaut de la société, même si vous n'avez pas mis à jour ce texte dans la langue par défaut de la société.

### A propos de la case à cocher A traduire

La case A traduire est disponible uniquement lorsque vous modifiez une action de workflow Envoyer un e-mail existante et que la langue par défaut de l'entreprise est sélectionnée dans le champ Langue de traduction. Lorsque vous créez une nouvelle action de workflow Envoyer un e-mail, la case à cocher A traduire est désélectionnée et en lecture seule. En outre, la case à cocher A traduire est en lecture seule si vous sélectionnez une langue autre que la langue par défaut de la société dans le champ Langue de traduction lorsque vous modifiez l'action de workflow.

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 la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### 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 Utilisateur apparenté sur l'enregistrement, puis le destinataire comme suit :
      - Si vous sélectionnez Utilisateur spécifique, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez l'utilisateur.
      - Si vous sélectionnez Utilisateur apparenté sur l'enregistrement, 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 types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunités et Demande d'assistance, les rôles personnalisés ajoutés au type d'enregistrement sont disponibles dans la liste des destinataires Utilisateur apparenté sur l'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation des types d'enregistrements, voir [Page Personnalisation de l'application des types d'enregistrement](#) (voir "Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement" page 115). Pour plus d'informations sur les destinataires auxquels vous pouvez envoyer un e-mail lorsque l'action de workflow concerne le type d'enregistrement utilisateur, voir [Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur](#) (page 492).

- Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique, puis indiquez les adresses.

Les considérations 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.
- Si une expression que vous entrez ici renvoie une adresse e-mail contenant un caractère qui n'est pas pris en charge pour utilisation dans les adresses e-mail dans l'application standard, Oracle CRM On Demand ne peut pas envoyer un e-mail à cette adresse, même si la case Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail est cochée sur le profil de la société. Pour plus d'informations sur les caractères pris en charge pour l'utilisation dans des adresses e-mail, voir [A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail](#).

L'exemple suivant montre une entrée contenant plusieurs adresses :

```
PRE(' <Email Field1>' ) + ";" + [ <Email Field1> ] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**REMARQUE :** Quand vous créez une action de workflow Envoyer un e-mail pour le type d'enregistrement utilisateur, l'option Adresse e-mail spécifique n'est pas disponible dans le champ A. Seules les options Utilisateur spécifique et Utilisateur apparenté sur l'enregistrement sont disponibles.

## 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 Dans le champ Format d'e-mail, sélectionnez le format que vous voulez utiliser pour l'e-mail. Vous pouvez sélectionner Texte brut ou HTML pour le format du message.

- 10 Entrez le texte du message.

Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit à l'étape 8.

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.

Pour plus d'informations sur les considérations relatives à l'utilisation du code HTML dans le message, ainsi que la liste des éléments et attributs pris en charge, voir [Code HTML dans les e-mails de workflow](#) (page 521).

- 11 Enregistrez l'action.

La procédure suivante explique comment entrer une version traduite du texte de la ligne d'objet et du corps du message dans l'e-mail.

**REMARQUE :** Si vous n'entrez pas une traduction du texte de la ligne d'objet et du corps du message pour une langue, la version utilisée est celle de la langue par défaut de la société. Si vous modifiez ultérieurement le texte de la ligne d'objet ou celui du corps du message, ou des deux, dans la langue par défaut de la société dans une action Envoyer un e-mail existante, et si vous ne cochez pas la case A traduire, les mises à jour sont également appliquées au texte de la ligne d'objet et du corps du message pour toute les langues pour lesquelles aucune traduction n'a jamais été entrée.

### *Pour entrer une version traduite du texte de la ligne d'objet et du corps du message de l'e-mail*

- 1 Dans la page Règle de workflow - Détails, cliquez sur le lien Modifier de l'action Envoyer un e-mail dont vous souhaitez entrer la traduction.
- 2 Dans la page Modification de l'action du workflow, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue pour laquelle vous voulez entrer la traduction.
- 3 Dans le champ Objet, entrez la version traduite de la ligne d'objet de l'e-mail. Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte.
- 4 Dans le champ Corps du message, entrez la version traduite du texte du message.



Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte.

- 5 Enregistrez vos modifications.
- 6 Répétez cette procédure pour chaque langue pour laquelle vous souhaitez entrer une traduction.

**Remarque** : Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## Code HTML dans les e-mails de workflow

Lors de l'utilisation de code HTML dans le champ Message d'un e-mail dans une action de workflow Envoyer un e-mail, tenez compte des points suivants :

- Lorsque vous enregistrez l'action de workflow, il est possible que des espaces et sauts de lignes supplémentaires soient ajoutés à l'e-mail. Ces espaces et lignes supplémentaires ne s'affichent pas dans l'e-mail qui est envoyé au destinataire.

- Si une expression dans un message au format HTML évalue une chaîne contenant une balise HTML, alors quand Oracle CRM On Demand envoie l'e-mail, la balise est codée afin d'être traitée comme du texte plutôt que comme du code HTML par l'application de messagerie du destinataire.

Par exemple, supposons que le message contienne l'expression `%%%[Description]%%%` pour renvoyer la valeur du champ Description et que le champ Description contienne le code HTML suivant :

```
<b>Ceci est la description</b>
```

Dans ce cas, quand l'expression est évaluée, les balises qui sont renvoyées dans le cadre de la valeur de champ ne sont pas interprétées comme du code HTML. A la place, la valeur du champ Description s'affiche dans l'e-mail exactement comme elle apparaît dans le champ Description dans Oracle CRM On Demand, y compris les balises `<b>` et `</b>`.

- Si la messagerie du destinataire ne prend pas en charge le code HTML, elle détermine alors comment le message HTML est affiché pour ce destinataire.
- Pour l'e-mail HTML, Oracle CRM On Demand supporte un sous-ensemble d'éléments qui sont pris en charge dans HTML5. Si vous utilisez un élément HTML que Oracle CRM On Demand ne prend pas en charge pour une utilisation dans un e-mail de workflow, les balises pour l'élément non pris en charge sont retirées de l'e-mail quand vous enregistrez l'action de workflow. Aucun message d'erreur ne s'affiche. Dans le cas de certains éléments, le contenu est également retiré du message.

Le reste de cette rubrique détaille les éléments qui sont pris en charge ou ne le sont pas.

## Éléments et attributs pris en charge

Le tableau suivant répertorie les éléments que Oracle CRM On Demand prend en charge pour utilisation dans un e-mail de workflow ainsi que les attributs pris en charge pour ces éléments. Pour plus d'informations sur les propriétés prises en charge pour l'utilisation avec l'attribut `style`, reportez-vous à la section correspondante de cette rubrique.

Éléments pris en charge	Attributs pris en charge
<code>&lt;a&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ href</li> <li>■ rel</li> <li>■ style</li> </ul>
<code>&lt;abbr&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ style</li> <li>■ title</li> </ul>
<code>&lt;address&gt;</code>	style
<code>&lt;b&gt;</code>	style
<code>&lt;bdo&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dir</li> <li>■ style</li> </ul>
<code>&lt;blockquote&gt;</code>	style
<code>&lt;br&gt;</code>	style

Éléments pris en charge	Attributs pris en charge
<caption>	style
<cite>	style
<code>	style
<col>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ span</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<colgroup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ span</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ style</li> </ul>
<dl>	style
<dt>	style
<em>	style
<fieldset>	style
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style

Éléments pris en charge	Attributs pris en charge
<hr>	<ul style="list-style-type: none"><li>align</li><li>size</li><li>style</li><li>width</li></ul>
<i>	style
<img>	<ul style="list-style-type: none"><li>align</li><li>alt</li><li>border</li><li>height</li><li>hspace</li><li>src</li><li>style</li><li>vspace</li><li>width</li></ul>
<ins>	style
<legend>	style
<li>	style
<ol>	style
<p>	<ul style="list-style-type: none"><li>align</li><li>style</li></ul>
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
<span>	style
<strong>	style
<sub>	style
<sup>	style

Éléments pris en charge	Attributs pris en charge
<table>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ align</li><li>■ bgcolor</li><li>■ border</li><li>■ cellpadding</li><li>■ cellspacing</li><li>■ height</li><li>■ style</li><li>■ width</li></ul>
<tbody>	style
<td>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ abbr</li><li>■ align</li><li>■ bgcolor</li><li>■ colspan</li><li>■ height</li><li>■ rowspan</li><li>■ style</li><li>■ width</li></ul>
<tfoot>	style
<th>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ abbr</li><li>■ align</li><li>■ bgcolor</li><li>■ colspan</li><li>■ height</li><li>■ rowspan</li><li>■ style</li><li>■ width</li></ul>
<thead>	style

Éléments pris en charge	Attributs pris en charge
<tr>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ align</li><li>■ height</li><li>■ style</li><li>■ valign</li><li>■ width</li></ul>
<u>	style
<ul>	style
<var>	style

Pour plus d'informations sur HTML5, reportez-vous à la [spécification HTML5 sur le site Web du World Wide Web Consortium \(W3C\) https://www.w3.org/TR/html5/](https://www.w3.org/TR/html5/).

## Propriétés prises en charge pour l'attribut style

Les propriétés de feuille de style CSS suivantes sont prises en charge pour l'utilisation avec l'attribut style, qui peut être utilisé avec tous les éléments pris en charge dans les messages des e-mails de workflow :

- color
- font-family
- font-size
- font-style
- list-style-position
- list-style-type
- text-align

Si vous utilisez une propriété que Oracle CRM On Demand ne prend pas en charge pour une utilisation avec l'attribut style, la propriété non prise en charge est retirée de l'attribut style quand vous enregistrez l'action de workflow.

## Éléments non pris en charge

Si vous utilisez un élément HTML que Oracle CRM On Demand ne prend pas en charge pour une utilisation dans un e-mail de workflow, les balises pour l'élément non pris en charge sont retirées de l'e-mail quand vous enregistrez l'action de workflow. Aucun message d'erreur ne s'affiche. Le contenu d'un élément est conservé dans le message, sauf dans le cas des éléments suivants. Pour ces éléments, les balises et le contenu de l'élément sont retirés pour des raisons de sécurité :

- <applet>
- <area>
- <base>

- <basefont>
- <big>
- <button>
- <center>
- <font>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <strike>
- <style>
- <textarea>
- <tt>

### Exemple de message HTML

L'exemple suivant montre comment Oracle CRM On Demand traite un message HTML dans un e-mail de workflow. Dans cet exemple, l'action de workflow envoie un e-mail aux membres d'une équipe quand une opportunité ayant une priorité élevée est créée.

Le message pourrait être saisi dans le champ Message dans l'action de workflow Envoyer un e-mail, comme suit :

```
<html>
```

```
<body>
```

```
<pre>
```

```
<b>Chère équipe,</b>
```

```
<big>Bonne nouvelle !</big>
```

```
L'opportunité <i>%%%[{Name}]%%%</i> créée par %%%[{Created By Full Name}]%%% semble être une opportunité <b>à fort potentiel</b>. <b>Ciblez-la comme une priorité afin que nous puissions l'ajouter au trimestre suivant.</b>
```

```
Cordialement,
```

```
David
```

```
</pre>
```

```
</body>
```

```
</html>
```

**REMARQUE** : Si vous n'utilisez pas l'élément `<pre>` pour encadrer le contenu du message, vous devez utiliser la balise `<br>` pour spécifier chaque saut de ligne.

Tel qu'il a été saisi, le message inclut des instances des éléments `<html>`, `<body>` et `<big>` qui ne sont pas pris en charge. Quand l'action de workflow est enregistrée, les balises pour les éléments `<html>` et `<body>` sont retirées mais le contenu de ces éléments est conservé. Dans le cas de l'élément `<big>`, les balises et le contenu de l'élément sont tous les deux retirés. Le message s'affiche alors dans l'action de workflow enregistrée, comme suit :

```
<pre>
```

```
<b>Chère équipe,</b>
```

```
L'opportunité <i>%%%[{Name}]%%%</i> créée par %%%[{Created By Full Name}]%%% semble être une opportunité <b>à fort potentiel</b>. <b>Ciblez-la comme une priorité afin que nous puissions l'ajouter au trimestre suivant.</b>
```

```
Cordialement,
```

```
David
```

```
</pre>
```

Quand l'e-mail est envoyé, le message s'affiche comme suit dans l'application de messagerie qui prend en charge le code HTML :

**Chère équipe,**

L'opportunité *Auto Manufacturer* créée par Amanda Jacobsen semble être une opportunité **à fort potentiel**. **Ciblez-la comme une priorité afin que nous puissions l'ajouter au trimestre suivant.**

Cordialement,

David



## 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 après 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. modifié, Oracle CRM On Demand ne vous permet d'activer une action Mettre à jour les valeurs que si l'action est précédée par au moins une action Attendre active dans la règle de workflow. Lorsque la règle de workflow comporte plusieurs actions Mettre à jour les valeurs, il n'est pas nécessaire d'avoir une action Attendre pour chaque action Mettre à jour les valeurs. Il suffit qu'une seule action Attendre précède l'ensemble des actions Mettre à jour les valeurs dans la règle.

**REMARQUE :** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow, avec un maximum de 25 actions pour chaque règle.

La procédure suivante explique comment créer une action Mettre à jour les valeurs.

**Avant de commencer.** Pour la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### *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	<p>Sélectionnez le nom du champ à mettre à jour dans la liste déroulante.</p> <p><b>REMARQUE :</b> L'ensemble de champs pouvant être mis à jour est déterminé par le type d'enregistrement sur lequel porte la règle de workflow. Par ailleurs, si un champ est défini comme étant en lecture seul au niveau de la configuration des champs, il ne peut pas être mis à jour à l'aide de l'action Mettre à jour les valeurs. Pour certains types d'enregistrement, l'ensemble de champs pouvant être mis à jour inclut certains champs d'objet personnalisé. Les champs Objet personnalisé 1, Objet personnalisé 02 et Objet personnalisé 03, ainsi que les champs d'identification correspondants, peuvent être mis à jour pour un certain nombre de types d'enregistrement. Pour le type d'enregistrement Opportunité, les champs Objet personnalisé 05 et Objet personnalisé 06, ainsi que les champs d'identification correspondants, peuvent également être mis à jour.</p>
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> <p><b>Fi el dVal ue(' &lt;CA&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;CA&gt;' ) OR Fi el dVal ue(' &lt;Coût&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Coût&gt;' )</b></p> <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 501)

- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## Création d'actions de workflow : Attendre

Une action Attendre permet que Oracle CRM On Demand reporte l'exécution d'autres actions (suivantes) dans une règle de workflow jusqu'après la fin d'une période d'attente. Vous pouvez indiquer la période d'attente sous forme de période ou indiquer une date et une heure de fin pour la période d'attente. Vous pouvez indiquer la période d'attente directement ou créer une expression permettant de la calculer.

**REMARQUE** : La période d'attente indique le délai minimal qui doit s'écouler avant que Oracle CRM On Demand commence à exécuter les autres actions sur la règle de workflow. Le délai réel qui s'écoule avant que les autres actions ne soient exécutées pourrait être plus long, en fonction de la charge sur la base de données Oracle CRM On Demand et le serveur Oracle CRM On Demand, et également du nombre d'actions Attendre qui sont en attente quand la période d'attente prend fin.

### 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 la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 346).

### *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 486).

**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.

**REMARQUE :** La période maximum que vous pouvez spécifier à l'aide de l'option Période est de 5 ans, 12 mois, 200 jours, 200 heures et 59 minutes. Si vous voulez spécifier une période plus longue, utilisez l'option Expression de la période à la place de l'option Période.

- 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](#) (voir "[Duration](#)" page 942).

L'expression doit correspondre à un nombre. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la période d'un délai d'attente :

`Durati on(' P0YT1H' ) + Durati on(' P0YT1M' ) + Durati on(' P1Y' )`

`Durati on(' P0YT1H' ) + 1`

`Durati on(' P1YT1H' ) - 1`

Il n'y a aucune limite concernant la durée de la période pouvant être retournée par l'expression.

**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](#) (voir "[Duration](#)" page 942).

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 :

`Ti mestamp() + Durati on(' P0YT5M' )`

`Today() + Durati on(' 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.

Il n'y a aucune limite dans le futur pour la date calculée.

**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 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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, cliquez sur les icônes représentant des flèches pour :
  - Faire monter ou descendre une action dans la liste.
  - Faire passer une action tout en haut ou tout en bas de la liste 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 plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow](#) (page 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre](#) (page 501)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration](#) (page 504)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche](#) (page 508)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail](#) (page 515)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs](#) (page 529)
- [Création d'actions de workflow : Attendre](#) (page 531)

## 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 l'ordre des workflows, cliquez sur les icônes représentant des flèches pour :
  - Faire monter ou descendre une règle de workflow dans la liste.
  - Faire passer une règle de workflow tout en haut ou tout en bas de la liste des règles.
- 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 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)

## **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 de 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 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 535)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow](#) (page 538)

## 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 471)
- [A propos des actions de workflow](#) (page 483)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps](#) (page 486)
- [Création de règles de workflow](#) (page 493)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) (page 534)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) (page 535)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow](#) (page 536)

## Moniteurs de workflow

Les moniteurs de workflow vous permettent d'afficher des informations sur les éléments suivants :

- Instances en échec des règles de workflow et des actions de workflow. Pour plus d'informations, voir [Moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540).
- Instances en attente d'actions Attendre. Pour plus d'informations, voir [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544).

## Moniteur des erreurs de workflow

Les informations du moniteur des erreurs de workflow peuvent vous aider à comprendre pourquoi certaines instances d'une règle de workflow ou d'une action de workflow ont échoué. Si nécessaire, vous pouvez accéder aux détails d'une règle de workflow à partir du moniteur des erreurs de workflow, afin de pouvoir corriger les erreurs dans la configuration de l'action de workflow. Les détails des instances en erreur sont conservés dans le moniteur des erreurs de workflow pendant 30 jours ou jusqu'à ce que vous les supprimiez.

Pour des informations sur les types d'échec signalés dans le moniteur des erreurs de workflow, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488).

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des erreurs de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow](#) (page 542)
- [Champs d'instances de workflow en erreur](#) (page 542)

## Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow

La procédure suivante explique comment afficher les instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow. Pour des informations sur les types d'échec signalés dans le moniteur des erreurs de workflow, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488).

**Avant de commencer** : Pour utiliser les moniteurs de workflow, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

### *Pour afficher une instance en erreur dans le moniteur des erreurs 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 Workflow Monitor.
- 3 Dans la page Workflow Monitor, cliquez sur Moniteur des erreurs de workflow.
- 4 Sur la page Liste des instances en erreur, localisez l'instance recherchée.

**CONSEIL** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes](#).

- 5 Pour afficher les détails d'une instance, cliquez sur le lien ID d'instance.
- 6 Pour afficher les détails de la règle de workflow dont l'enregistrement est une instance, cliquez sur le lien Nom du workflow pour cet enregistrement.

La procédure suivante explique comment créer une liste filtrée d'instances en erreur.

### ***Pour créer une liste filtrée d'instances en erreur***

- Sur la page Liste des instances en erreur, 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, voir [Création et amélioration de listes](#).

La procédure suivante explique comment gérer les listes filtrées d'instances en erreur.

### ***Pour gérer des listes filtrées d'instances en erreur***

- Sur la page Liste des instances en erreur, 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 en erreur.

### ***Pour afficher le filtre d'une liste d'instances en erreur***

- Sur la page Liste des instances en erreur, 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 du moniteur des erreurs de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow](#) (page 542)
- [Champs d'instances de workflow en erreur](#) (page 542)

### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

## Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow

Vous pouvez supprimer individuellement plusieurs instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow. Les détails des instances en erreur sont conservés dans le moniteur des erreurs de workflow pendant 30 jours ou jusqu'à ce que vous les supprimiez.

**REMARQUE** : La fonction de suppression par lots n'est pas disponible dans la page Liste des instances en erreur.

**Avant de commencer** : Pour utiliser les moniteurs de workflow, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure ci-après explique comment supprimer une instance en erreur du moniteur des erreurs de workflow.

### *Pour supprimer une instance en erreur du moniteur des erreurs de workflow*

1 Sur la page Liste des instances en erreur, localisez l'instance à supprimer.

**CONSEIL** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir Filtrage de listes.

2 Cliquez sur le lien Supprimer de l'instance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des erreurs de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488)
- [Moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Champs d'instances de workflow en erreur](#) (page 542)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

## Champs d'instances de workflow en erreur

Le tableau ci-après décrit les champs visibles pour les instances en échec des règles de workflow et des actions de workflow.

Champ	Description
ID instance	Identifiant généré par Oracle CRM On Demand pour cette instance de workflow.
Nom du workflow	Dans le cas d'une instance de règle de workflow en échec, nom de la règle.  Dans le cas d'une instance d'action de workflow en échec, nom de la règle de workflow dans laquelle

Champ	Description
	<p>l'action est configurée.</p> <p>Cliquez sur le nom d'une règle de workflow, pour afficher la page Règle de workflow - Détails, qui vous permet d'obtenir des détails de la configuration de la règle de workflow.</p>
Action de workflow	<p>Nom de l'action de workflow. L'enregistrement est une instance de cette action de workflow.</p> <p>Si l'enregistrement est une instance d'une règle de workflow en échec, ce champ est vide.</p>
Événement déclencheur	Événement qui déclenche la règle de workflow.
Type d'enregistrement	Type de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.
ID ligne d'enregistrement	<p>ID ligne de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.</p> <p>Si l'instance de règle de workflow ou d'action de workflow a échoué en raison d'une erreur de syntaxe, ce champ est vide.</p>
Type d'enregistrement parent	Si l'enregistrement qui a déclenché l'instance de la règle de workflow est un enfant d'un enregistrement parent dans le contexte de l'action qui a déclenché la règle de workflow, ce champ indique le type de l'enregistrement parent.
ID ligne d'enregistrement parent	Si l'enregistrement qui a déclenché l'instance de la règle de workflow est un enfant d'un enregistrement parent dans le contexte de l'action qui a déclenché la règle de workflow, ce champ indique l'ID ligne de l'enregistrement parent.
Message d'erreur	Motif de la fin de cette instance de la règle de workflow ou de l'action de workflow.
Lancée par	Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché l'instance de la règle de workflow.
Lancée le	Date et heure auxquelles l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.
Terminée le	Date et heure de la fin de cette instance de la règle de workflow ou de l'action de workflow.

Champ	Description
Nom de canal	Nom du canal via lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée, par exemple services Web, en ligne, importation, etc.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (page 488)
- [Moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow](#) (page 542)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

## Moniteur des attentes de workflow

A partir du moniteur des attentes de workflow, vous pouvez afficher les détails des instances en attente des actions Attendre et des actions de workflow. Par exemple, si une instance d'une action Attendre de workflow conserver le statut d'attente plus longtemps que prévu, vous pouvez utiliser le moniteur des attentes de workflow pour examiner l'instance et étudier la configuration de l'action de workflow 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) conserve le statut En attente pendant au moins 24 heures. Une fois la période d'attente 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 au moins 48 heures. Une fois la période d'attente terminée, l'action d'envoi d'e-mail (action 4) et l'action de création de tâche (action 5) sont exécutées.



**REMARQUE :** La période d'attente indique le délai minimal qui doit s'écouler avant que Oracle CRM On Demand commence à exécuter les autres actions sur la règle de workflow. Le délai réel qui s'écoule avant que les autres actions ne soient exécutées pourrait être plus long, en fonction de la charge sur la base de données Oracle CRM On Demand et le serveur Oracle CRM On Demand, et également du nombre d'actions Attendre qui sont en attente quand la période d'attente prend fin.

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 conserve le statut En attente pendant 48 jours. Cette action apparaît dans le moniteur des attentes de workflow et vous pouvez consulter les détails de l'action pour vérifier si la période d'attente a été définie incorrectement. Vous pouvez ensuite supprimer l'instance de l'action en attente.

Lorsque vous supprimez l'instance de l'action en attente, l'instance de la règle de workflow se termine et les actions restantes de l'instance de la règle ne sont pas exécutées. Dans l'exemple précédent, les événements suivants se produisent :

- 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.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow](#) (page 545)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow](#) (page 546)
- [Champs d'instances de workflow en attente](#) (page 548)

## Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow

La procédure suivante explique comment afficher les instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow. Pour plus d'informations sur les éléments enregistrés et affichés dans le moniteur des attentes de workflow, voir [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544) et [Champs d'instances de workflow en attente](#) (page 548).

**Avant de commencer :** Pour utiliser les moniteurs de workflow, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

### *Pour afficher une instance en attente dans le moniteur des attentes 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 Workflow Monitor.
- 3 Dans la page Workflow Monitor, cliquez sur Moniteur des attentes de workflow.
- 4 Sur la page Liste des instances en attente, localisez l'instance recherchée.  
**CONSEIL :** Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, reportez-vous à la rubrique Filtrage de listes.
- 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 Nom du workflow.

La procédure suivante explique comment créer une liste filtrée d'instances en attente.

### ***Pour créer une liste filtrée d'instances en attente***

- Sur 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 en attente.

### ***Pour gérer les listes d'instances en attente***

- Sur 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 en attente.

### ***Pour afficher le filtre d'une liste d'instances en attente***

- Sur 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 du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow](#) (page 546)
- [Champs d'instances de workflow en attente](#) (page 548)

### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

## **Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow**

Vous pouvez supprimer individuellement plusieurs instances en attente du moniteur des attentes de workflow. 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. Pour plus d'informations sur les éléments enregistrés et affichés dans le moniteur des attentes de workflow, voir [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544) et [Champs d'instances de workflow en attente](#) (page 548).

**REMARQUE** : Lorsque vous supprimez une instance en attente d'une action Attendre dans le moniteur des attentes de workflow, l'instance de la règle de workflow se termine et aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée. Après avoir supprimé une instance en attente d'une action Attendre, vous ne pouvez pas la restaurer.

**Avant de commencer** : Pour utiliser les moniteurs de workflow, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gestion de règles de données - Gestion de règles de workflow.

La procédure ci-après explique comment supprimer une instance en attente du moniteur des attentes de workflow.

### *Pour supprimer une instance en attente du moniteur des attentes de workflow*

1 Sur la page Liste des instances en attente, localisez l'instance à supprimer.

**CONSEIL** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir Filtrage de listes.

2 Cliquez sur le lien Supprimer de l'instance.

La procédure ci-après explique comment supprimer une liste d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow.

### *Pour supprimer une liste d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow*

1 Si cela n'est pas déjà fait, créez la liste des instances que vous souhaitez supprimer.

Pour plus d'informations sur la création et l'affinage des listes, voir Création et amélioration de listes.

2 Sur 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 File d'attente de suppression et de restauration par lots, cliquez sur OK 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 et de restauration par lots, cliquez sur le lien général Admin, puis sur le lien File d'attente de suppression et de restauration par lots dans la page d'accueil Administration.

5 Pour consulter le fichier journal de l'opération de suppression, sur la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, cliquez sur Afficher le journal des suppressions dans la section Demandes traitées.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow](#) (page 545)
- [Champs d'instances de workflow en attente](#) (page 548)

**Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

**Champs d'instances de workflow en attente**

Le tableau ci-après décrit les champs que vous pouvez afficher pour les instances en attente des actions Attendre.

Champ	Description
ID 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. Cliquez sur le nom d'une règle de workflow, pour afficher la page Règle de workflow - Détails, qui vous permet d'obtenir des détails de la configuration de la règle de workflow.
Action de workflow	Nom de l'action de workflow. Il s'agit d'une instance de cette action de workflow.
Événement déclencheur	Événement qui déclenche la règle de workflow.
Lancée par	Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché l'instance de la règle de workflow.
Lancée le	Date et heure auxquelles l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.
Reprend le	Date et heure de fin de la période d'attente de cette instance de l'action de workflow.
Type d'enregistrement	Type de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.
ID ligne d'enregistrement	ID ligne de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.
Type d'enregistrement parent	Si l'enregistrement qui a déclenché l'instance de la règle de workflow est un enfant d'un enregistrement parent dans le contexte de l'action qui a déclenché la règle de workflow, ce champ indique le type de l'enregistrement parent.
ID ligne d'enregistrement parent	Si l'enregistrement qui a déclenché l'instance de la règle de workflow est un enfant d'un enregistrement parent dans le contexte de l'action qui a déclenché la règle de workflow, ce champ indique l'ID ligne de l'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des attentes de workflow](#) (page 544)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow](#) (page 545)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow](#) (page 546)

#### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow](#) (page 470)

## 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 554)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 562)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 564)
- [Définition de la génération de prévisions](#) (voir "[Configuration de la définition des prévisions](#)" page 567)
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) (page 574)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 576)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société](#) (page 584)

#### Rubriques connexes

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

- [A propos des règles d'affectation](#) (page 549)
- [Administration de la conversion de lead](#) (page 560)

## 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 428).

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 et la modification est enregistrée.
- 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 et la modification est enregistrée.
- Pour les comptes : La case Réaffecter le propriétaire est cochée et la modification est enregistrée.
- Pour les opportunités : La case Réaffecter le propriétaire est cochée et la modification est enregistrée.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation tente de réaffecter un enregistrement dès que sa case Réaffecter le propriétaire a été cochée et qu'il a été sauvegardé. Cependant, lorsqu'un enregistrement de lead est converti en compte ou en opportunité, toute tentative de réaffectation du compte ou de l'opportunité échoue car le gestionnaire d'affectation ne peut pas réaffecter l'enregistrement tant que le lead n'est pas complètement converti. Par exemple, si une règle de workflow est utilisée pour cocher la case Réaffecter le propriétaire ou qu'une valeur par défaut est définie pour le compte ou l'opportunité lors de la conversion du lead, l'enregistrement n'est pas réaffecté. Vous devez le réaffecter manuellement en cochant la case Réaffecter le propriétaire de l'enregistrement converti une fois la conversion entièrement terminée.

## 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 554).

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 184).

## 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 20)).
- 2 Définir des groupes avant d'activer les règles d'affectation (reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 432)).
- 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 387).



## 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 suivant 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 la valeur du champ de critère correspond exactement aux valeurs. L'application n'extrait pas les sous-chaînes des valeurs, ni la même valeur avec une casse différente. Vous pouvez entrer une seule valeur ou plusieurs valeurs séparées par des virgules.

- **Contient valeur champ exacte.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient la totalité de 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 554).

## 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 549).

## 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.

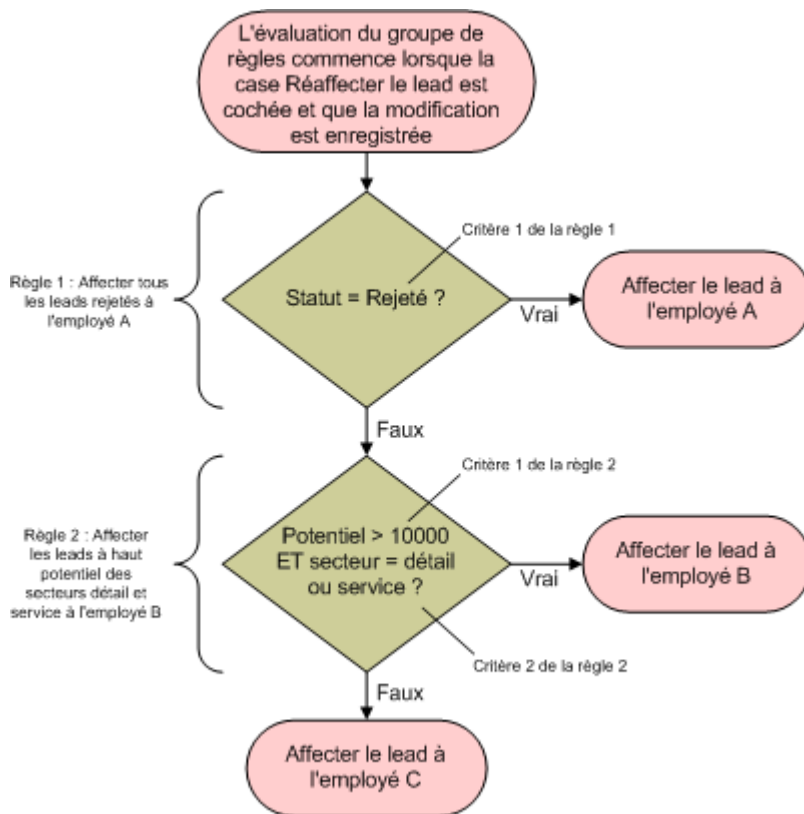


Figure 1: Comment un groupe de règles d'affectation de lead est évalué

**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 de 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. Les utilisateurs sélectionnent les enregistrements à lier au lead lors de la conversion du lead.

Si vous mettez à disposition les options nécessaires dans les mises en page de conversion de lead, les utilisateurs peuvent également effectuer les opérations suivantes :

- Copiez les membres de l'équipe du lead dans l'équipe du compte, de l'interlocuteur et de l'opportunité qui sont créés ou liés au lead lors du processus de conversion.
- Liez les enregistrements d'objets personnalisés associés du lead aux compte, interlocuteur et opportunité qui sont créés ou liés au lead lors du processus de conversion.

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.

Dans l'application standard, certaines informations issues de l'enregistrement Lead sont reprises dans les champs pertinents des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité et Enregistrement d'affaire qui



sont créés ou liés au lead lors du processus de conversion. Vous pouvez préciser quelles informations sont transférées en configurant les éléments suivants :

- Les mappages entre les champs du type d'enregistrement Lead et des types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Enregistrement d'affaire et Opportunité. Pour plus d'informations, voir [Mappage de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (voir "Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads" page 562).
- Les champs de l'enregistrement de lead qui apparaissent dans les sections Opportunité et Enregistrement d'affaire de la page Convertir un lead. Les utilisateurs peuvent modifier les valeurs de ces champs dans la page Convertir un lead. Ces valeurs sont alors transférées pour la nouvelle opportunité ou le nouvel enregistrement d'affaire. Pour plus d'informations sur la configuration des champs qui apparaissent sur la page Convertir un lead, voir [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 564).

**REMARQUE :** Seuls les champs qui sont mappés aux champs dans le type d'enregistrement pertinent sont disponibles pour l'ajout à la présentation de la page Convertir un lead. Si un champ que vous voulez ajouter à la page Convertir un lead n'est pas déjà mappé aux champs dans le type d'enregistrement pertinent, vous devez alors le mapper avant de pouvoir l'ajouter à la présentation de la page Convertir des leads. En outre, les champs concaténés et les champs de type Lien Web ne sont pas disponibles pour ajout à une présentation de conversion de lead, même s'ils sont mappés avec des champs du type d'enregistrement approprié. Les champs Opportunité associée et Etape suivante apparaissent toujours dans la section Opportunité de la page Convertir un lead, et les champs Nom d'enregistrement d'affaire et Compte partenaire principal apparaissent toujours dans la section Enregistrement d'affaire. Vous ne pouvez pas retirer ces champs de la présentation de page.

Pour convertir des leads, les utilisateurs doivent disposer de l'accès approprié aux types d'enregistrement et des privilèges appropriés dans leur rôle. Pour plus d'informations, voir Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de 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. 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, voir [Code de rejet pour les leads](#) (page 566).

### 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 561)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 562)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 564)

## 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 562).

- 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 564).
  - 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 346).
- 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 139). 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 566).

## 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 mappant des champs supplémentaires, notamment des champs personnalisés. Pour un exemple de mise en correspondance des champs de lead, voir Leads.

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.

**REMARQUE** : Un utilisateur partenaire ne peut pas approuver un enregistrement d'affaire ni affecter un approbateur à un enregistrement d'affaire. Par conséquent, quand un utilisateur partenaire tente de convertir un lead en enregistrement d'affaire, la conversion échoue si le processus de conversion tente de mettre à jour le champ Approbateur actuel ou le champ Approbateur final sur l'enregistrement Enregistrement d'affaire. Si

votre société autorise les utilisateurs partenaire à convertir des leads en enregistrements d'affaire, ne mappez aucun champ du type d'enregistrement Lead avec le champ Approbateur actuel ou le champ Approbateur final dans le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire.

### A propos des champs Lien Web

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.

### A propos des champs concaténés

Ne mettez pas en correspondance les champs concaténés pour la conversion des leads. Un *champ concaténé* est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte. Le contenu d'un champ concaténé ne peut pas être transféré vers les nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead. Si vous souhaitez transférer les valeurs des champs qui apparaissent dans un champ concaténé vers de nouveaux enregistrements lors de la conversion d'un lead, mettez en correspondance les champs individuels pour la conversion du lead.

### 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 d'une 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas convertir en compte</li> <li>Utiliser un compte existant</li> <li>Créer automatiquement compte</li> <li>Copier équipe lead dans compte</li> <li>Associer objet personnalisé <i>n</i>, où <i>n</i> est un nombre compris entre 01 et 40</li> </ul>
<b>Interlocuteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser interloc. existant</li> <li>Créer auto. interlocuteur</li> <li>Copier équipe lead ds interloc</li> <li>Associer objet personnalisé <i>n</i>, où <i>n</i> est un nombre compris entre 01 et 40</li> </ul>
<b>Opportunité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas convertir en opport.</li> <li>Créer auto opportunité</li> <li>Copier équipe lead ds opport.</li> <li>Associer objet personnalisé <i>n</i>, où <i>n</i> est un nombre compris entre 01 et 40</li> </ul>
<b>Enregistrement d'affaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas créer d'enregistrement d'affaire</li> <li>Création auto enreg. d'affaire</li> </ul> <p><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.</p>

Une mise en page standard est fournie. Elle comprend certaines options des comptes, interlocuteurs et opportunités, mais n'inclut aucune des options 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 de 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, Sélectionner des champs, spécifiez les champs de lead que vous voulez reporter dans les sections Opportunité et Enregistrement d'affaire de la page Convertir un lead quand l'utilisateur clique sur Convertir sur la page Détail du lead, comme suit

- a Dans la liste Conversion de lead - Types d'enregistrement, sélectionnez le type d'enregistrement pour lequel vous voulez configurer les champs pour la page Convertir un lead (Opportunité ou Enregistrement d'affaire).

La liste Conversion de lead - Champs sélectionnés affiche initialement les champs qui sont transférés par défaut. La liste Conversion de lead - Champs disponibles affiche tous les champs supplémentaires disponibles à transférer dans la page Convertir un lead pour ce type d'enregistrement.

**REMARQUE :** Seuls les champs qui sont mappés aux champs dans le type d'enregistrement pertinent sont disponibles pour l'ajout à la présentation de la page Convertir un lead. Si un champ que vous voulez ajouter à la page Convertir un lead n'est pas déjà mappé aux champs dans le type d'enregistrement pertinent, vous devez alors le mapper avant de pouvoir l'ajouter à la présentation de la page Convertir des leads. En outre, les champs concaténés et les champs de type Lien Web ne sont pas disponibles pour ajout à une présentation de conversion de lead, même s'ils sont mappés avec des champs du type d'enregistrement approprié. Les champs Opportunité associée et Etape suivante apparaissent toujours dans la section Opportunité de la page Convertir un lead, et les champs Nom d'enregistrement d'affaire et Compte partenaire principal apparaissent toujours dans la section Enregistrement d'affaire. Vous ne pouvez pas retirer ces champs de la présentation de page. Pour plus d'informations, voir [Mappage de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (voir "[Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#)" page 562).

- b Déplacez les champs à inclure vers la liste Conversion de lead - Champs sélectionnés et ceux à exclure dans la liste Conversion de lead - Champs disponibles. Vous pouvez inclure au maximum neuf champs dans la liste Conversion de lead - Champs sélectionnés pour un type d'enregistrement.
- c Répétez les étapes a et b pour l'autre type d'enregistrement (Opportunité ou Enregistrement d'affaire).

- 8 A l'étape 4, Confirmer, passez vos sélections en revue, puis revenez si nécessaire à l'étape 2, Sélectionner des actions, ou à l'étape 3, Sélectionner des champs, afin de modifier vos sélections.

- 9 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
- Double
- Imposs. joindre interlocuteur
- Interlocuteur inapproprié
- Données insuffisantes
- Numéro de téléphone non valide
- Aucune opportunité commerciale
- Opportunité en cours
- Autre
- Récemment contacté (< 30 jours)
- Entrée données/Erreur système
- Possède déjà le produit
- Critères ciblage non satis.

Pour des informations sur la modification des valeurs des listes de sélection, voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 175).

**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.

### A propos de la restriction des valeurs de code de rejet

Le champ Statut est présent dans la page Rejeter un lead. Il est en lecture seule et a pour valeur Rejeté. Vous pouvez restreindre les valeurs disponibles pour sélection par les utilisateurs dans le champ Code de rejet de la page Rejeter un lead en définissant une liste de sélection en cascade avec le champ Statut comme liste de sélection parent et le champ Code de rejet comme liste de sélection connexe. Pour des informations sur la définition de listes de sélection en cascade, voir [Définition de listes de sélection en cascade](#) (page 213). Vous pouvez également désactiver des valeurs de code de rejet ; voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 175).

**REMARQUE :** Vous ne pouvez utiliser que le champ Statut comme liste de sélection parent pour restreindre les valeurs dans le champ Code de rejet.

### 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, voir [Publication des alertes définies pour l'entreprise](#) (voir "[Publication des alertes définies pour la société](#)" page 95).

### 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 Pourcentage 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, voir 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 Préviation 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]     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>	<p>Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant-dirigeant.</p>
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	<p>Les participants ne consolident pas leurs travaux pour un seul participant. Ils consolident leurs prévisions pour deux responsables de ventes.</p>
	<p>Echoue avec cette combinaison de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	<p>Les commerciaux de terrain consolident leurs prévisions pour un responsable de vente qui n'est pas participant.</p>

Pour cette structure des rapports	La prévision fonctionne ou échoue	Parce que
 <pre> graph TD     R1[Responsable] --&gt; DV1[Dir ventes]     R1 --&gt; DV2[Dir ventes]     DV1 --&gt; CF1[Commercial FS]     DV1 --&gt; CF2[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF3[Commercial FS]     DV2 --&gt; CF4[Commercial FS]     RA1[Resp assist] --&gt; CA1[Commercial assist]     RA1 --&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>	<p>Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant.</p>
 <pre> graph TD     R2[Responsable] --&gt; DV3[Dir ventes]     R2 --&gt; DV4[Dir ventes]     R3[Responsable] --&gt; RA2[Resp assist]     DV3 --&gt; CF5[Commercial FS]     DV3 --&gt; CF6[Commercial FS]     DV4 --&gt; CF7[Commercial FS]     DV4 --&gt; CF8[Commercial FS]     RA2 --&gt; CA3[Commercial assist]     RA2 --&gt; CA4[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>	<p>Deux participants ne rendent compte à personne. Seul un participant aux prévisions (un dirigeant) ne rend compte à personne.</p>

### 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 subordonnés directs, cochez la case Soumettre automatiquement les prévisions pour l'équipe à la soumission par le responsable.
- 8 Cliquez sur Terminer.
- 9 Dans la page Prévisions - Définition, vérifiez les détails de la prévision en consultant la fréquence du cliché de prévisions, le jour du cliché de prévisions, les dates de la prochaine série de prévisions et la liste des participants aux séries de prévisions.

**ATTENTION :** Après avoir configuré votre définition des prévisions, certaines modifications apportées aux enregistrements d'utilisateur ou aux calendriers fiscaux nécessitent que vous mettiez à jour vos paramètres de définition des prévisions. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour de la définition des prévisions \(page 574\)](#).

## 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 phases de vente dans les recherches et les filtres de liste

Les phases de vente qu'un utilisateur peut sélectionner dans les critères de recherche et les filtres de liste sont déterminées comme suit :

- Dans une recherche ciblée du type d'enregistrement Opportunité dans la barre d'actions, si le champ Phase de vente est disponible en tant que champ de recherche, un utilisateur peut sélectionner uniquement les phases de vente associées au processus de vente indiqué pour son rôle, ou les phases de vente du processus par défaut si aucun processus n'est indiqué pour son rôle. Les phases de vente disponibles ne sont pas limitées par le type d'opportunité, même si le champ Type d'opportunité est disponible en tant que champ de recherche dans la barre d'actions et que l'utilisateur sélectionne un type d'opportunité pour la recherche.
- Dans le cadre d'une recherche avancée du type d'enregistrement Opportunité, un utilisateur peut sélectionner n'importe quelle phase de vente existant dans Oracle CRM On Demand en tant que valeur de filtre pour le champ Phase de vente. Les valeurs de filtre disponibles ne sont pas limitées aux phases de vente d'un processus de vente spécifique, même si un processus de vente par défaut est indiqué pour le rôle de l'utilisateur qui effectue la recherche ou si l'utilisateur sélectionne un type d'opportunité en tant que filtre de la recherche.
- Lorsqu'il configure un filtre de liste pour le type d'enregistrement Opportunité, un utilisateur peut sélectionner n'importe quelle phase de vente existant dans Oracle CRM On Demand en tant que valeur de filtre pour le champ Phase de vente. Les valeurs de filtre disponibles ne sont pas limitées aux phases de vente d'un processus de vente spécifique, même si un processus de vente par défaut est indiqué pour le rôle de l'utilisateur qui crée la liste ou si l'utilisateur sélectionne un type d'opportunité en tant que filtre de la liste.

### 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 175)).

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 cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Gestion de règles de données - Gestion de définition de 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 175).

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 des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184).

### ***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 saisissez 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.

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.
- 7 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle phase de vente :
  - a Dans la section Phase de vente de la page Processus de vente - Détail, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.
  - b Dans la page Phase de vente, sélectionnez la langue dans le champ Langue de traduction.
  - c Cliquez sur le lien Modifier pour la phase de vente.
  - d Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom de la phase de vente et cliquez sur Enregistrer.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

#### ***Pour définir la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente***

- 1 Dans le coin supérieur droit 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 propriétaire, 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 propriétaire 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 393).

- c Sauvegardez l'enregistrement.

## Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société

Le champ Secteur d'activité est un champ Liste de sélection de plusieurs types d'enregistrement, notamment Compte, Application, Lead ou Partenaire. Il permet de déterminer le type d'activité associé à un enregistrement. Vous pouvez ajouter et supprimer des secteurs d'activité, ou encore modifier le nom d'affichage des secteurs d'activité de la liste, afin de faire correspondre la liste de sélection à la nomenclature utilisée par votre société.

**REMARQUE:** Le nombre de secteurs d'activité que vous pouvez ajouter dans la liste n'est pas limité. Toutefois, seuls les 300 premiers secteurs d'activités actifs de la liste sont à la disposition des utilisateurs dans la liste de sélection de valeurs du champ Secteur d'activité de la page de détails d'un enregistrement. Les valeurs de secteur d'activité sont organisées dans l'ordre croissant du code ASCII, ce qui implique que l'ordre de tri est sensible à la casse. Les valeurs qui commencent par un nombre apparaissent les premières. Elles sont suivies des valeurs commençant par une majuscule, puis par celles qui commencent par une minuscule. Un secteur d'activité est actif lorsque la case Activé correspondante est cochée.

La procédure suivante explique comment mettre à jour un secteur d'activité.

### *Pour mettre à jour un secteur d'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 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 page Secteur d'activité - Modification, modifiez les informations relatives au secteur d'activité selon vos besoins.



5 Enregistrez vos modifications.

La procédure suivante explique comment ajouter un secteur d'activité.

### *Pour ajouter un secteur d'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 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 le champ Langue de traduction de la page Secteur d'activité - Modification, sélectionnez la langue principale de votre société, puis cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la nouvelle page Secteur d'activité - Modification, entrez les informations relatives au secteur d'activité.
- 6 Enregistrez vos modifications.

**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, ainsi que pour faciliter la comparaison des analyses statistiques.

La procédure suivante explique comment entrer manuellement l'équivalent traduit d'un secteur d'activité.

### *Pour entrer manuellement l'équivalent traduit d'un secteur d'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 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 page Secteur d'activité - Modification, sélectionnez la langue dans le champ Langue de traduction.
- 5 Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom d'affichage.
- 6 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE** : A la configuration initiale de votre société dans Oracle CRM On Demand, les noms par défaut et les noms d'affichage des secteurs d'activité sont générés dans la langue par défaut utilisée dans la société. Si la langue par défaut de la société change ultérieurement, les noms d'affichage des secteurs d'activité s'afficheront dans la nouvelle langue. Toutefois, les noms par défaut des secteurs d'activité continueront à s'afficher dans la langue initialement choisie comme langue par défaut au sein de la société.

## Suivi des modifications

En tant qu'administrateur, vous pouvez assurer le suivi des modifications apportées à l'exécution aux types d'enregistrement par l'intermédiaire de la fonction de suivi des modifications. Lorsque vous activez la fonction de suivi des modifications pour un type d'enregistrement, Oracle CRM On Demand consigne tous les événements de modification associés à ce type d'enregistrement et écrit un enregistrement de suivi des modifications dans la liste d'événements de suivi des modifications. Oracle CRM On Demand supprime définitivement les anciens enregistrements de suivi de modifications à chaque purge normale des éléments supprimés. Un ancien enregistrement est défini comme un enregistrement de 30 jours ou plus.

Les applications externes intégrées avec Oracle CRM On Demand, telles que Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, peuvent utiliser la fonction de suivi des modifications. De plus, les applications externes peuvent lire les entrées de suivi de modifications au moyen des services Web. Pour plus d'informations sur la lecture des entrées de suivi des modifications à l'aide des services Web, voir *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#)" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Activation de la fonction de suivi des modifications

Utilisez la procédure suivante pour activer la fonction de suivi des modifications de Oracle CRM On Demand pour tous les modules.

**Avant de commencer.** Vous devez être connecté à Oracle CRM On Demand en tant qu'administrateur et votre rôle doit inclure les privilèges Gérer le suivi des modifications et Gérer les rôles et les accès. Si ce privilège n'est pas accordé au rôle d'administrateur de votre société, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Pour activer la fonction de suivi des modifications pour les types d'enregistrement*

- 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 Activer le suivi des modifications.

- 3 Dans la page qui s'ouvre, cochez la case Activer les workflows de modification pour les types d'enregistrement (ou noms d'objet) que vous souhaitez suivre.

**REMARQUE :** Vous pouvez désactiver la fonction de suivi des modifications pour un type d'enregistrement en désélectionnant la case Activer les workflows de modification associée à ce type.

Pour consulter les informations de modification concernées dans la page Suivi des modifications - Liste, accédez à la page d'accueil Administration, puis cliquez sur Suivi des modifications dans la section Gestion du processus.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#)" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Types d'enregistrement suivis

Cette rubrique répertorie les types d'enregistrement pour lesquels Oracle CRM On Demand effectue un suivi des événements de modification. Pour utiliser la fonction de suivi des modifications, vous devez sélectionner ces types d'enregistrement. Les noms des types d'enregistrement affichés dans la page Suivi des modifications - Liste correspondent aux noms des types d'enregistrement affichés partout ailleurs dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand. Les noms des types d'enregistrement utilisés dans les demandes de services Web de Oracle CRM On Demand pour extraire les informations de suivi des modifications doivent correspondre aux noms répertoriés dans la colonne de droite du tableau suivant.

**REMARQUE :** Les noms des types d'enregistrement de la colonne de droite sont indépendants des langues.

Le tableau suivant répertorie les types d'enregistrement susceptibles d'être activés pour la fonction de suivi des modifications de Oracle CRM On Demand.

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Compte	Account

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Adresse du compte	AccountAddress
Livre de compte	AccountBook
Concurrent compte	Competitor
Interlocuteur du compte	AccountContact
Compte - Rôle de l'interlocuteur	ContactRole
Note du compte	Note
Partenaire/compte	Partner
Relation du compte	RelatedAccount
Equipe chargée du compte	AccountTeam
Accréditation	Accreditation
Livre d'accréditation	AccreditationBook
Demande d'accréditation	AccreditationRequest
Equipe d'accréditation	AccreditationTeam
Activité	Activity
Pièce jointe d'activité	Attachment
Utilisateur d'activité	User
Adresse	Address  <b>REMARQUE :</b> Si vous activez le suivi des modifications pour les enregistrements d'adresse pour votre société et que le géocodage est également activé dans le profil de la société, Oracle Maps Geocoder génère des entrées de suivi des modifications pour chaque mise à jour d'adresse qu'il effectue. Vous pouvez suivre les mises à jour apportées aux enregistrements d'adresse via les numéros de modification figurant dans les enregistrements de suivi des modifications associés aux adresses.
Lieu de l'adresse	Address
Allocation	Allocation
Livre d'allocation	AllocationBook
Application	Application
Livre d'applications	ApplicationBook
Equipe d'application	ApplicationTeam

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Evaluation	SalesAssessment
Valeur d'évaluation	SalesAssessmentValue
Equipement	Asset
Marque de concessionnaire automobile	AutoDealerMakes
Heures de ventes auto	AutoSalesHours
Heures d'assistance auto	AutoServiceHours
Produit bloqué	BlockedProduct
Livre	Book
Utilisateur du livre	BookUser
Profil de courtier	BrokerProfile
Plan commercial	BusinessPlan
Livre de plan commercial	BusinessPlanBook
Equipe chargée du plan commercial	BusinessPlanTeam
Présentation produit	ProductsDetailed
Réponse au message pour une présentation produit	CallProdDetailMsgRsp
Élément du plan de diffusion pour une présentation produit	CallProdDetailMsgPlanItem
Relations d'élément de plan de diffusion pour une présentation produit	CallProdDetailMsgPlnRel
Articles promotionnels remis en visite	PromotionalItems
Echantillons remis en visite	SampleDropped
Campagne	Campaign
Livre de campagne	CampaignBook
Destinataires de la campagne	Recipient
Certification	Certification
Livre de certification	CertificationBook
Demande de certification	CertificationRequest
Equipe de certification	CertificationTeam
Réclamation	Claim
Interlocuteur	Contact

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Adresse de l'interlocuteur	ContactAddress
Meilleur moment pour l'interlocuteur	ContactBestTimes
Livre de l'interlocuteur	ContactBook
Intérêts de l'interlocuteur	Interests
Note de l'interlocuteur	Note
Portefeuille de l'interlocuteur	Contact
Relation de l'interlocuteur	RelatedContact
Permis de l'interlocuteur au niveau local	ContactLicense
Equipe de l'interlocuteur	Team
Cours	Course
Livre de cours	CourseBook
Inscription au cours	CourseEnrollment
Equipe de cours	CourseTeam
Couverture	Coverage
Objet personnalisé 01	CustomObject1
Objet personnalisé 01 - Livre	CustomObject1Book
Objet personnalisé 01 - Equipe	Team
Objet personnalisé 02	CustomObject2
Objet personnalisé 02 - Livre	CustomObject2Book
Objet personnalisé 02 - Equipe	Team
Objet personnalisé 03	CustomObject3
Objet personnalisé 03 - Livre	CustomObject3Book
Objet personnalisé 03 - Equipe	Team
Objet personnalisé 04	CustomObject4
Objet personnalisé 04 - Livre	CustomObject4Book
Objet personnalisé 04 - Equipe	CustomObject4Team
Objet personnalisé 05	CustomObject5
Objet personnalisé 05 - Livre	CustomObject5Book
Objet personnalisé 05 - Equipe	CustomObject5Team
Objet personnalisé 06	CustomObject6

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Objet personnalisé 06 - Livre	CustomObject6Book
Objet personnalisé 06 - Equipe	CustomObject6Team
Objet personnalisé 07	CustomObject7
Objet personnalisé 07 - Livre	CustomObject7Book
Objet personnalisé 07 - Equipe	CustomObject7Team
Objet personnalisé 08	CustomObject8
Objet personnalisé 08 - Livre	CustomObject8Book
Objet personnalisé 08 - Equipe	CustomObject8Team
Objet personnalisé 09	CustomObject9
Objet personnalisé 09 - Livre	CustomObject9Book
Objet personnalisé 09 - Equipe	CustomObject9Team
Objet personnalisé 10	CustomObject10
Objet personnalisé 10 - Livre	CustomObject10Book
Objet personnalisé 10 - Equipe	CustomObject10Team
Objet personnalisé 11	CustomObject11
Objet personnalisé 11 - Livre	CustomObject11Book
Objet personnalisé 11 - Equipe	CustomObject11Team
Objet personnalisé 12	CustomObject12
Objet personnalisé 12 - Livre	CustomObject12Book
Objet personnalisé 12 - Equipe	CustomObject12Team
Objet personnalisé 13	CustomObject13
Objet personnalisé 13 - Livre	CustomObject13Book
Objet personnalisé 13 - Equipe	CustomObject13Team
Objet personnalisé 14	CustomObject14
Objet personnalisé 14 - Livre	CustomObject14Book
Objet personnalisé 14 - Equipe	CustomObject14Team
Objet personnalisé 15	CustomObject15
Objet personnalisé 15 - Livre	CustomObject15Book
Objet personnalisé 15 - Equipe	CustomObject15Team

**REMARQUE** : votre société peut avoir configuré d'autres objets personnalisés et leurs objets enfants au-delà

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
de l'objet personnalisé 15. Ces objets personnalisés supplémentaires et leurs objets enfants suivent le même modèle d'attribution de nom que les objets personnalisés précédents et leurs objets enfants.	
Domage	Damage
Enregistrement d'affaire	DealRegistration
Livre d'enregistrement d'affaire	DealRegistrationBook
Equipe d'enregistrement d'affaire	DealRegistrationTeam
Concessionnaire	Dealer
Territoire du concessionnaire	ChannelPartnerTerritory
Livre par défaut par type d'enregistrement	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division
Événement	MedEd
Livre d'événement	MedEdBook
Equipe de l'événement	MedEdTeam
Examen	Exam
Livre d'examen	ExamBook
Examen - Inscription	ExamRegistration
Equipe d'examen	ExamTeam
Compte financier	FinancialAccount
Livre du compte financier	FinancialAccountBook
Propriétaire du compte financier	FinancialAccountHolder
Compte financier - Participation	FinancialAccountHolding
Plan financier	FinancialPlan
Libre du plan financier	FinancialPlanBook
Produit financier	FinancialProduct
Transaction financière	FinancialTransaction
Budget	Fund
Livre de budget	FundBook
Débits du budget	FundDebit
Élément du budget	OccamFundCredit
Adhésion au budget	FundPartner



Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Participant au budget	FundParticipantUserSharing
Demande de budget	FundRequest
Allocation d'interlocuteur professionnel de santé	HCPContactAllocation
Livre d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé	HCPContactAllocationBook
Foyer	Household
Foyer - Interlocuteur	Contact
Equipe de foyer	Team
Propriété du bien assuré	InsuranceProperty
Rapport d'audit du stock	InventoryAuditReport
Livre de rapport d'audit du stock	InventoryAuditReportBook
Période de stock	InventoryPeriod
Livre de période de stock	InventoryPeriodBook
Invité	Invitee
Partie concernée	InvolvedParty
Lead	Lead
Livre du lead	Book
Partenaire de lead	Partner
Equipe du lead	LeadTeam
Demande BDM	MDFRequest
Livre de demande BDM	MDFRequestBook
Equipe de demande BDM	MDFRequestTeam
Réponse au message	MessageResponse
Plan de diffusion	MessagePlan
Livre du plan de diffusion	MessagePlanBook
Élément du plan de diffusion	MsgPlanItem
Relations entre les éléments du plan de diffusion	MsgPlanItemRelation
Objectif	Objectives
Livre d'objectif	ObjectivesBook
Equipe d'objectif	ObjectivesTeam

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Opportunité	Opportunity
Livre de l'opportunité	Book
Concurrent d'opportunité	Competitor
Rôle interlocuteur opportunité	OpportunityContactRole
Note de l'opportunité	Note
Partenaire d'opportunité	Partner
Equipe d'opportunité	Team
Commande	Order
Livre de commandes	OrderBook
Élément de commande	OrderItem
Equipe de commande	OrderTeam
Partenaire	Partner
Livre de partenaire	PartnerBook
Programme de partenaire	Program
Equipe de partenaire	PartnerTeam
Période	CRMOD_LS_Period
Liste de sélection	Picklist (API administrative)
Groupe de valeurs de liste de sélection	PicklistValueGroup
Compte du plan	PlanAccount
Interlocuteur du plan	PlanContact
Opportunité du plan	PlanOpportunity
Police	Policy
Livre de police	PolicyBook
Souscripteur	PolicyHolder
Portefeuille	Portfolio
Equipe de portefeuille	Team
Fonction	User
Liste de prix	PriceList
Élément détaillé de la liste de prix	PriceListLineItem
Produit	Product

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Catégorie de produits	ProductCategory
Indication de produit	ProductIndication
Livre de programme	ProgramBook
Adhésion au programme	ProgramPartner
Devis	Quote
Avis de non-responsabilité lié	RelatedDisclaimer
Chiffre d'affaires	Product
Avis de non-responsabilité sur échantillon	SampleDisclaimer
Stock d'échantillons	SampleInventory
Lot d'échantillons	SampleLot
Livre de lot d'échantillons	SampleLotBook
Demande d'échantillon	SampleRequest
Livre de demandes d'échantillons	SampleRequestBook
Élément de demande d'échantillon	SampleRequestItem
Transaction d'échantillon	SampleTransaction
Livre de transactions d'échantillon	SampleTransactionBook
Demande d'assistance	ServiceRequest
Equipe chargée de la demande d'assistance	ServiceRequestTeam
Signature	Signature
Modèle de CR Visite	Activity
Média social	SocialMedia
Solution	Solution
Livre de la solution	SolutionBook
Produit avec tarification spéciale	SPRequestLineItem
Demande de tarification spéciale	SPRequest
Livre de demande de tarification spéciale	SPRequestBook
Equipe de demande de tarification spéciale	SPRequestTeam
Territoire	Territory
Élément de transaction	TransactionItem

Type d'enregistrement dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand	Type d'enregistrement dans les services Web de Oracle CRM On Demand
Utilisateur	User
Division utilisateur	UserDivision
Utilisateur titulaire	User
Véhicule	Vehicle
Livre de véhicule	VehicleBook
Informations financières de véhicule	EautoFinancialDetail
Historique des ventes de véhicule	EautoSalesHistory
Historique du service de véhicule	EautoServiceHistory

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "Affichage de la page Suivi des modifications - Liste" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection

Cette rubrique décrit la manière dont vous pouvez utiliser la fonction de suivi des modifications pour suivre les modifications de la liste de valeurs des listes de sélection. Pour assurer le suivi des modifications des listes de sélection, vous devez activer Liste de sélection pour la fonction de suivi des modifications en plus du type d'enregistrement qui contient la liste de sélection. Liste de sélection est disponible en tant que nom d'objet dans la page Suivi des modifications - Liste. Oracle CRM On Demand consigne le nom d'un type d'enregistrement dans la page Suivi des modifications - Liste pour les opérations de création, de lecture, de mise à jour ou de suppression effectuées sur la liste de sélection pour le type d'enregistrement, si la fonction de suivi des modifications est activée pour l'objet Liste de sélection. Le tableau suivant décrit les colonnes de

la page Suivi des modifications - Liste lorsque vous activez la fonction de suivi des modifications pour l'objet Liste de sélection.

En-tête de colonne	Description
Nom de l'objet	Liste de sélection.
ID de l'objet	Identifiant de ligne de l'objet, affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-NX0XH. Cet identifiant est unique à la liste de valeurs associées à une liste de sélection.  Certains champs utilisent la même liste de valeurs pour plusieurs objets. Si un utilisateur modifie l'une des valeurs de la liste, Oracle CRM On Demand consigne alors des entrées de suivi des modifications pour tous les champs. Le cas échéant, l'identifiant d'objet est le même pour toutes ces entrées de suivi des modifications.
Type d'enregistrement	Le nom de suivi des modifications du type d'enregistrement dont la liste de sélection est modifiée. Il s'agit du nom du type d'enregistrement tel qu'il apparaît dans la page Suivi des modifications lorsque le type d'enregistrement fait l'objet d'un suivi.
Nom de champ	Balise du service Web version 2.0 d'un champ de liste de sélection modifié.

Lorsque vous modifiez un champ de liste de sélection, une entrée apparaît dans la page Suivi des modifications - Liste, mais seulement si vous avez activé le type d'enregistrement dont vous modifiez la liste de sélection pour la fonction de suivi des modifications. Une seule modification apportée à un champ de liste de sélection d'un type d'enregistrement en particulier peut entraîner l'enregistrement de plusieurs entrées dans la page Suivi des modifications - Liste, car Oracle CRM On Demand met en correspondance les champs de la liste de sélection avec la liste de types de valeur partagés par plusieurs champs de liste de sélection sur l'ensemble des types d'enregistrement. Le nombre d'entrées est égal au nombre de champs publics mis en correspondance avec la liste de types de valeur des champs de liste de sélection que vous modifiez.

Supposons, par exemple, que vous ayez une liste de sélection appelée Rôle - Liste de sélection, avec un type de liste de valeurs défini sur PARTY\_REL\_TYPE, et que cette liste de sélection soit également utilisée par les types d'enregistrement suivants : Partenaire/compte, Concurrent compte, Concurrent d'opportunité, Partenaire d'opportunité. Supposons que la liste de sélection est également utilisée par deux champs des types d'enregistrement Rôle et Inverser le rôle. Si vous mettez à jour la liste de valeurs de n'importe quel champ de liste de sélection de cet exemple, Oracle CRM On Demand crée alors des entrées de suivi des modifications distinctes pour tous les champs de liste de sélection de l'exemple.

## Limitations du suivi des modifications pour une liste de valeurs de liste de sélection

Oracle CRM On Demand ne crée pas d'événements de suivi des modifications pour les listes de valeurs de liste de sélection présentant les conditions suivantes :

- Le type d'enregistrement associé à la liste de sélection n'est pas configuré pour votre société.
- Les mises à jour de la liste de sélection appartiennent à des types d'enregistrement qui ne sont pas activés pour la fonction de suivi des modifications.
- Le champ de liste de sélection mis à jour n'est pas accessible par l'intermédiaire des services Web.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#)" page 599)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## A propos des événements de suivi des modifications

Le tableau suivant répertorie les événements de suivi des modifications créés et affichés dans la page Suivi des modifications - Liste.

Nom de l'événement	Description
Associer	Cet événement indique l'association de deux enregistrements dont la relation est de type n à n, telle qu'interlocuteurs et comptes. Par exemple, un événement d'association se produit lorsque vous ajoutez un interlocuteur à un enregistrement Compte. De la même manière, un événement de dissociation se produit lorsque vous supprimez un interlocuteur d'un enregistrement Compte.
DeleteRecord	Cet événement indique qu'un enregistrement a été marqué pour suppression, par exemple, lorsque vous supprimez un enregistrement de plan de diffusion. Utilisez cet événement pour effectuer le suivi de la suppression d'enregistrements.
Dissocier	Cet événement indique la dissociation de deux enregistrements dont la relation est n à n. Par exemple, un événement de dissociation se produit lorsque vous supprimez un interlocuteur d'un enregistrement Compte.
MergeRecords	Cet événement indique la fusion de deux enregistrements, par exemple lorsqu'un enregistrement Lead en double et son enregistrement enfant sont fusionnés avec un enregistrement Lead principal. Dans cet exemple, l'ID d'objet de l'enregistrement fusionné obtenu est l'ID de ligne de l'enregistrement Lead principal et l'ID d'objet de l'enregistrement enfant est l'ID de ligne de l'enregistrement Lead en double. L'événement MergeRecords est pris en charge par les types d'enregistrement suivants : Compte, Interlocuteur, Foyer, Lead, Partenaire, Portefeuille et Demande d'assistance.  <b>REMARQUE</b> : Oracle CRM On Demand ne consigne pas d'événements MergeRecords distincts pour les fusions d'enregistrements de niveau enfant.

Nom de l'événement	Description
PreDeleteRecord	Cet événement indique qu'un enregistrement est sur le point d'être supprimé, mais il se peut qu'il ne soit pas réellement supprimé.  <b>REMARQUE :</b> Nous vous conseillons de ne pas utiliser cet événement pour effectuer le suivi des enregistrements supprimés. Si vous prévoyez d'effectuer le suivi de la suppression d'enregistrements, utilisez plutôt l'événement DeleteRecord.
RestoreRecord	Cet événement indique qu'un enregistrement qui avait été marqué pour suppression a été restauré, par exemple, lorsque vous restaurez un enregistrement de plan de diffusion précédemment marqué pour suppression.
WriteRecordNew	Cet événement indique qu'un nouvel enregistrement a été sauvegardé pour un type d'enregistrement, par exemple, lorsque vous créez un enregistrement Compte. Cet événement indique également que des modifications ont été apportées aux listes de sélection.
WriteRecordUpdated	Cet événement indique qu'un enregistrement existant pour un type d'enregistrement parent ou un objet enfant a été modifié, par exemple, lorsque vous mettez à jour un enregistrement d'interlocuteur existant.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "Affichage de la page Suivi des modifications - Liste" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Affichage de la page Suivi des modifications - Liste

Cette rubrique explique comment afficher des informations sur le suivi des modifications.

**Avant de commencer.** Vous devez être connecté à Oracle CRM On Demand en tant qu'administrateur et avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le suivi des modifications. Si ce privilège n'est pas accordé au rôle d'administrateur de votre société, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

**Pour afficher la page Suivi des modifications - Liste**

- 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 Suivi des modifications.

La page Suivi des modifications - Liste s'ouvre et affiche la liste de tous les enregistrements de suivi des modifications. Pour obtenir des exemples d'enregistrements de suivis des modifications, voir [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi des modifications](#) (voir "[Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#)" page 601).

Le tableau ci-après décrit la page Suivi des modifications- Liste.

En-tête de colonne	Description
Nom de l'objet	Nom de l'objet concerné par l'événement de suivi, par exemple, Interlocuteur. Il s'agit généralement d'un nom de type d'enregistrement. Il peut également s'agir d'une liste de sélection.
ID de l'objet	Identifiant de ligne de l'objet, affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-NX0XH.
Nom de l'objet enfant	Nom de l'objet enfant concerné par l'événement de suivi, par exemple, Adresse interlocuteur. Le nom de l'objet enfant s'affiche uniquement s'il s'applique à l'événement de suivi. En effet, l'objet est modifié en tant qu'enfant d'un autre objet de sa vue. C'est le cas par exemple lors de la modification d'une adresse dans une vue d'interlocuteur.
ID de l'objet enfant	Identifiant de l'objet enfant, affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-OBA65.
Nom de l'événement	Nom de l'événement, par exemple, WriteRecordNew, lorsqu'un enregistrement est créé. Pour plus d'informations sur les noms d'événement, reportez-vous à la description des noms d'événements dans la rubrique <a href="#">A propos des événements de suivi des modifications</a> (page 598).
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement pour lequel un administrateur effectue une modification de configuration qui déclenche la fonctionnalité de suivi des modifications. Le champ Type d'enregistrement est uniquement renseigné en cas de modification de configuration. Par exemple, lorsqu'un administrateur modifie une liste de valeurs dans un champ de liste de sélection, cette action déclenche le suivi des modifications en raison d'une modification de configuration. Dans ce cas, le champ Type d'enregistrement consigne le nom de l'objet auquel le champ de liste de sélection modifié appartient.
Nom de champ	Balise du service Web version 2.0 d'un champ lorsque vous modifiez une liste de sélection pour ce champ. Pour les champs de liste de sélection personnalisés, la balise du service Web version 2.0 est la balise d'intégration générique. Ce champ est uniquement renseigné lors de modifications de liste de sélection.
Numéro de modification	Compteur indiquant le nombre de fois qu'un enregistrement a été modifié. Lors de la création d'un enregistrement, le numéro de modification est égal à zéro (0), puis il est incrémenté à chaque modification de l'enregistrement.



En-tête de colonne	Description
Modifié : Date	Date (MMJJAAA) et heure (HH:MM:AM PM) auxquelles l'événement de modification s'est produit.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications

Cette rubrique fournit plusieurs exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications créés par Oracle CRM On Demand pour certaines actions de l'utilisateur. Une fois la fonctionnalité de suivi des modifications activée, les enregistrements d'événements sont répertoriés dans la page Suivi des modifications - Liste, comme illustré dans les exemples suivants. En fonction du type d'action utilisateur et de la relation des types d'enregistrement consignés, plusieurs enregistrements peuvent être créés à la suite d'un événement. Par exemple, en cas de relation parent-enfant de type "1 à n" ou de relation objet à objet de type "n à n", plusieurs enregistrements peuvent être consignés.

### Exemple 1 : Enregistrement de suivi de modifications pour la création d'un enregistrement Compte

Dans cet exemple, un utilisateur crée un enregistrement Compte. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordNew	Aucune	Aucune	0	26/03/2014 09:28

### Exemple 2 : Enregistrement de suivi de modifications pour la mise à jour d'un enregistrement de compte existant

Dans cet exemple, un utilisateur met à jour un enregistrement Compte existant en modifiant un champ dans l'enregistrement Compte. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdate	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 09:52

### Exemple 3 : Enregistrement de suivi de modifications pour la suppression d'un enregistrement de compte existant

Dans cet exemple, un utilisateur supprime un enregistrement Compte existant. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	PreDeleteRecord	Aucune	Aucune	2	26/03/2014 09:58
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	DeleteRecord	Aucune	Aucune	3	26/03/2014 10:00

### Exemple 4 : Enregistrement de suivi de modifications pour la restauration d'un enregistrement marqué pour la suppression

Dans cet exemple, un utilisateur restaure un enregistrement marqué pour la suppression avant de le purger de Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	RestoreRecord	Aucune	Aucune	3	26/03/2014 10:03

### Exemple 5 : Enregistrement de suivi de modifications pour l'association d'un enregistrement de compte à un enregistrement d'interlocuteur

Dans cet exemple d'enregistrement d'interlocuteur, un utilisateur ajoute un enregistrement de compte existant à l'enregistrement de l'interlocuteur ; l'utilisateur associe l'enregistrement de compte à l'enregistrement de l'interlocuteur. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Interlocuteur	1QA2-OD635	Compte	1QA2-OD54E	Associer	Aucune	Aucune	0	26/03/2014 10:16
Interlocuteur	1QA2-OD635	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 10:16
Interlocuteur	1QA2-OD635	Interlocuteur du compte	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 10:16
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	Associer	Aucune	Aucune	0	26/03/2014 10:16
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	4	26/03/2014 10:16
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	4	26/03/2014 10:16

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Interlocuteur	1QA2-OD635	Compte	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	4	26/03/2014 10:16

### Exemple 6 : Enregistrement de suivi de modifications pour la dissociation d'un enregistrement de compte d'un enregistrement d'interlocuteur

Dans cet exemple d'enregistrement, un utilisateur supprime un enregistrement de compte lié existant de l'interlocuteur ; l'utilisateur dissocie l'enregistrement de compte de l'enregistrement de l'interlocuteur. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	5	26/03/2014 10:35
Interlocuteur	1QA2-OD635	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdated	Aucune	Aucune	2	26/03/2014 10:35
Interlocuteur	1QA2-OD635	Compte	1QA2-OD54E	Dissociate	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 10:35
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	Dissociate	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 10:35

### Exemple 7 : Enregistrement de suivi de modifications pour l'ajout d'un enregistrement enfant à un enregistrement de compte parent

Dans cet exemple d'enregistrement de compte, un utilisateur crée un enregistrement d'adresse comme élément connexe : il ajoute l'adresse du compte comme enregistrement enfant de l'enregistrement du compte parent. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Aucune	Aucune	0	26/03/2014 11:44
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdate	Aucune	Aucune	6	26/03/2014 11:44

### Exemple 8 : Enregistrement de suivi de modifications pour la mise à jour d'un enregistrement enfant existant

Dans cet exemple d'enregistrement de compte, un utilisateur met à jour un enregistrement d'adresse existant ; l'utilisateur met à jour l'adresse du compte comme enregistrement enfant de l'enregistrement du compte parent. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdate	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 11:51

### Exemple 9 : Enregistrement de suivi de modifications pour la mise à jour d'un enregistrement enfant existant

Dans cet exemple d'enregistrement de compte, un utilisateur supprime l'enregistrement d'adresse existant ; l'utilisateur supprime l'adresse du compte comme enregistrement enfant de l'enregistrement du compte parent. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdate	Aucune	Aucune	8	26/03/2014 12:00
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PN	Aucune	Aucune	Aucune	1	26/03/2014 12:00

## Exemple 10 : Enregistrement de suivi de modifications pour la mise à jour d'une valeur de liste de sélection

Dans cet exemple, un utilisateur met à jour une liste de sélection dans un compte. Il personnalise un champ de liste de sélection Priorité existant dans un enregistrement Compte en ajoutant une valeur appelée Indéterminé. Oracle CRM On Demand génère un enregistrement d'événement similaire à l'enregistrement dans le tableau suivant.

Nom de l'objet	ID de l'objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom de champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Liste de sélection	1QA2-OD54E	Aucune	Aucune	WriteRecordUpdate	Compte	Priorité	8	26/03/2014 13:00

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#)" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) (page 606)

## Création manuelle d'enregistrements de modification

Même si la fonction de suivi des modifications d'Oracle CRM On Demand permet l'écriture et le suivi automatiques des enregistrements d'événement, vous pouvez créer manuellement vos enregistrements d'événement. Cette fonction peut s'avérer utile si vous souhaitez enregistrer des événements externes à Oracle CRM On Demand.

**Avant de commencer.** Vous devez être connecté à Oracle CRM On Demand en tant qu'administrateur et avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le suivi des modifications. Si ce privilège n'est pas accordé au rôle d'administrateur de votre société, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

**Pour créer manuellement des enregistrements de modification**

- 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 Suivi des modifications.
- 3 Dans la page Suivi des modifications - Liste, cliquez sur Nouveau.
- 4 Renseignez les champs décrits dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le suivi des modifications</b>	
Nom de l'objet	Nom du type d'enregistrement concerné par l'événement de suivi, par exemple, Interlocuteur. Il s'agit généralement d'un nom de type d'enregistrement. Il peut également s'agir d'une liste de sélection. (Requis)
ID de l'objet	Identifiant de ligne du type d'enregistrement, généralement affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-NX0XH. (Requis)
Nom de l'objet enfant	Nom de l'enregistrement enfant concerné par l'événement de suivi, par exemple, Adresse interlocuteur. Le nom de l'enregistrement enfant s'affiche uniquement s'il s'applique à l'événement de suivi. En effet, l'objet est modifié en tant qu'enfant d'un autre enregistrement de sa vue. C'est le cas par exemple lors de la modification d'une adresse dans une vue d'interlocuteur.
ID de ligne enfant	Identifiant de ligne de l'enregistrement enfant, affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-OBA65.
Nom de l'événement	Nom de l'événement, par exemple, WriteRecordNew, lorsqu'un enregistrement est créé. Reportez-vous au tableau répertoriant la description des noms d'événements dans la rubrique <a href="#">A propos des événements de suivi des modifications</a> (page 598) pour plus d'informations sur les noms d'événement possibles. (Requis)
Numéro de modification	Compteur indiquant le nombre de fois qu'un enregistrement a été modifié. Au moment de la création d'un enregistrement, le numéro de modification est égal à 0 (zéro), puis il est incrémenté à chaque modification. (Requis)
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement pour lequel un administrateur effectue une modification de configuration qui déclenche la fonctionnalité de suivi des modifications. Le champ Type d'enregistrement est uniquement renseigné en cas de modification de configuration. Par exemple, lorsqu'un administrateur modifie une liste de valeurs dans un champ de liste de sélection, cette action déclenche le suivi des modifications en raison d'une modification de configuration. Dans ce cas, le champ Type d'enregistrement consigne le nom de l'objet auquel le champ de liste de sélection modifié appartient.
Nom de champ	Balise du service Web version 2.0 d'un champ lorsque vous modifiez une liste de sélection pour ce champ. Pour les champs de liste de sélection personnalisés, la balise du service Web version 2.0 est la balise d'intégration générique. Ce champ est uniquement renseigné lors de modifications de liste de sélection.
Modifié : Date	Date (MMJJAAA) et heure (HH:MM:AM PM) auxquelles l'événement de modification s'est produit.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur le suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) (page 586)
- [Types d'enregistrement suivis](#) (page 587)
- [A propos des événements de suivi des modifications](#) (page 598)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) (voir "[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#)" page 599)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) (page 596)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) (page 601)

## 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, voir [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 608).
- Afficher les demandes de suppression et restauration par lots. Pour plus d'informations, voir [Page File d'attente de suppression et de restauration par lots](#) (page 871).
- Afficher les demandes d'affectation de livre par lots. Pour plus d'informations, voir [Page File d'affectations de livre par lot](#) (voir "[Page File d'attente d'affectation de livre par lot](#)" page 873).
- Créer et administrer les files d'attente des événements d'intégration. Pour plus d'informations, voir [A propos des événements d'intégration](#) (page 874).

## Outils d'importation et d'exportation

Plusieurs utilitaires sont disponibles dans la page Outils d'import et d'export, en complément des fonctions d'importation et d'exportation d'Oracle CRM On Demand :

- **Assistant d'importation.** Pour plus d'informations, voir [Assistant d'importation](#) (voir "[Assistant d'import](#)" page 849).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 863).



- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 869).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir [Intégration des services Web](#) (voir "Intégration de services Web" page 863).

Pour plus d'informations sur le choix d'une méthode d'importation appropriée, voir 1801156.1 (ID article) sur My Oracle Support.

Le processus d'importation implique les étapes suivantes :

- [Préparation de l'importation de données](#) (page 659)
- [Importation des données](#) (page 849)
- [Consultation des résultats d'importation](#) (page 854)

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 856)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 861)

### Avant de commencer :

- Pour importer des données, vous devez disposer des privilèges Gérer l'import ou Importer données marketing. Le premier permet d'importer tous les types d'enregistrement, alors que le second 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 346).
- 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.

- Sachez que vous ne pouvez pas importer ou exporter de champs concaténés dans Oracle CRM On Demand. Un champ concaténé est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire. Vous pouvez toutefois importer et exporter les champs individuels qui constituent les champs concaténés.
- Pour exporter des données, votre rôle doit disposer du 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'importation.

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Compte	30000
Adresse du compte	50000
Concurrent compte	50000
Interlocuteur du compte	50000
Partenaire/compte	50000
Equipe du compte	50000
Adresse	30000
Rendez-vous	30000
Interlocuteur du rendez-vous	50000
Utilisateur du rendez-vous	50000
Equipement	80000
Interlocuteur (Admin)	30000
Adresse de l'interlocuteur	50000
Equipe de l'interlocuteur	50000
Campagne	50000
Destinataire de la campagne	50000
Enregistrements d'affaires	30000
Lead	30000
Suivi des modifications	30000
Remarque	50000
Commande	30000
Élément de commande	30000
Opportunité	30000
Rôle interlocuteur opportunité	50000
Produit de l'opportunité	80000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Equipe d'opportunité	50000
Produit	80000
Catégorie de produits	30000
Propriété	30000
Profil social	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
Produit bloqué	30000
Plan commercial	30000
Réclamation	30000
Permis de l'interlocuteur au niveau local	30000
Couverture	30000
Objets personnalisés	30000
Domage	30000
Concessionnaire	80000
Enregistrement d'affaire	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Événement	30000
Compte financier	30000
Titulaire du compte financier	30000
Portefeuille du compte financier	30000
Plan financier	30000
Produit financier	30000
Transaction financière	30000
Allocations d'interlocuteur professionnel de santé	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 d'élément de plan de diffusion	30000
Réponse au message	30000
Objectif	30000
Partenaire	30000
Programme de partenaire	30000
Compte du plan	30000
Interlocuteur du plan	30000
Opportunité du plan	30000
Police	30000
Souscripteur	30000
Portefeuille	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Liste de prix	30000
Élément détaillé de la liste de prix	30000
Avis de non-responsabilité sur échantillon	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 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.

**REMARQUE :** Outre les états souverains, le tableau suivant contient d'autres entités, notamment les dépendances, les territoires d'outre-mer et les régions des états souverains. Par exemple, l'île de Man est une dépendance de la couronne britannique et Svalbard est une région de Norvège.

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETAT	CODE POSTAL	PROVINCE
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
Iles Aland	5	Numéro/Rue	Adresse 2					Code postal	Ile
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	Boîte postale			Ile
Argentine	7	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Province
Arménie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Aruba	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Iles Ascension	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Australie	6	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Département

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Autriche	5	Rue/ Numéro	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 de tri		Code postal	
Belgique	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Belize	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Bénin	4				Ville	Code de tri		Boîte postale	
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				
Bonaire, Saint-Eustache et Saba	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile
Bosnie-Herzégovine	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Botswana	3				Ville	Boîte postale			
Ile Bouvet	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Brésil	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Département
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	Code de tri		Boîte postale	
Burundi	3				Ville	Boîte postale			
Cambodge	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Cameroun	3				Ville	Boîte postale			
Canada	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Cap-Vert	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville				
Iles Caïmans	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
République centrafricaine	3				Ville	Boîte postale			
Tchad	3				Ville	Boîte postale			
Iles Anglo-Normandes	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Chili	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville	Commune		Code postal	Province



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Chine	7	Numéro/ Rue	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province
Ile Christmas	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Iles Cocos (Keeling)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Colombie	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville	Code de tri			Province
Congo	3	Rue/Numéro			Ville				
Congo, République démocratique	4				Ville	Code de tri		Boîte postale	
Iles Cook	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Costa Rica	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province
Croatie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Cuba	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Curaçao	6	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 de tri		Code postal	
Danemark	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Djibouti	3				Ville	Boîte postale			
Dominique	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
République	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
dominicaine		Rue	e 2					postal	
Timor Oriental	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Equateur	7	Adresse 1	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province
Egypte	6	Adresse 1		District	Ville			Code postal	Province
Salvador	5	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	Province
Guinée équatoriale	3				Ville	Boîte postale			
Erythrée	3	Rue/ Numéro			Ville				
Estonie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Ethiopie	3				Ville	Boîte postale			
Iles Falkland (Malvinas)	3	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
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 de tri		Code postal	
France	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville	CEDEX		Code postal	
Guyane française	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Polynésie française	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Terres australes	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILL E	DEPARTEME NT	ETA T	CODE POSTA L	PROVINC E
françaises									
Gabon	3				Ville	Boîte postale			
Gambie	3	Rue/ Numéro			Ville				
Géorgie	5	Numéro/ Rue	Adress e 2		Ville			Code postal	
Allemagne	5	Rue/ Numéro	Adress e 2		Ville			Code postal	
Ghana	3				Ville	Boîte postale			
Gibraltar	3	Rue/ Numéro			Ville				
Grèce	5	Rue/ Numéro	Adress e 2		Ville			Code postal	
Groenland	5	Rue/ Numéro	Adress e 2		Ville			Code postal	
Grenade	6	Adresse 1	Adress e 2		Ville			Code postal	Province
Guadeloupe	5	Numéro/Rue	Adress e 2		Ville			Code postal	
Guam	6	Adresse 1	Adress e 2		Ville			Code postal	Province
Guatemala	5	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	Province
Guernesey	6	Numéro/Rue	Adress e 2	Adress e 3				Code postal	Ile
Guinée	3				Ville	Boîte postale			
Guinée- Bissau	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Guyana	6	Adresse 1	Adress e 2		Ville			Code postal	Province
Haïti	6	Rue/ Numéro	Adress e 2		Ville	Code de tri		Code postal	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
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 de tri		Code postal	
Honduras	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province
Hong Kong	7	Numéro/ Rue	Adresse 2	District	Ville	Adresse 4			Partie du territoire
Hongrie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Islande	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Inde	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Indonésie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Iran	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		Eircode (code postal pour l'Irlande)	
Ile de Man	7	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté		Code postal	
Israël	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Italie	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINC E
Côte d'Ivoire	4				Ville	Code de tri		Boîte postale	
Jamaïque	6	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville	Code de tri			Commune
Japon	6	Numéro/Rue/Chome	Ku		ShiGun			Code postal	Préfecture
Jersey	5	Rue/Numéro	Adresse 2					Code postal	Commune
Jordanie	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Kazakhstan	4	Adresse 1			Ville			Code postal	
Kenya	4				Ville	Boîte postale		Code postal	
Kiribati	4	Adresse 1			Ville				Ile
Corée	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Rép. démocratique de Corée	5	Numéro/Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Kosovo	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	
Koweït	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Comté		Code postal	
Kirghizistan	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Laos	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Lettonie	5	Rue/ Numéro			Ville	Code de tri		Code postal	
Liban	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Lesotho	3				Ville	Boîte postale			

Administration d'Oracle CRM On Demand

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINC E
Liberia	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Libye	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
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
Macédoine	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Madagascar	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Malawi	3				Ville	Boîte postale			
Malaisie	7	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Département
Maldives	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mali	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Malte	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Ile
Iles Marshall	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Martinique	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mauritanie	3				Ville	Boîte postale			
Maurice	3	Rue/ Numéro			Ville				

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Mayotte	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mexique	8	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville	Colonie/ Section		Code postal	Département
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	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Maroc	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mozambique	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Myanmar	5	Adresse 1			Ville	Commune		Code postal	
Namibie	3				Ville	Boîte postale			
Nauru	3			District		Boîte postale			
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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Nouvelle-Calédonie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Nouvelle-Zélande	6	Numéro/ Rue	Adresse 2	District	Ville			Code postal	
Nicaragua	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Niger	3				Ville	Boîte postale			
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Nioué	3				Ville	Boîte postale			
Ile Norfolk	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Iles Mariannes du Nord	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Norvège	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Oman	4				Ville	Boîte postale		Code postal	Région
Pakistan	6	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	
Palau	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Autorité palestinienne	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Panama	5	Adresse 1			Ville	Code de tri			Province
Papouasie-Nouvelle-Guinée	3				Ville				Province
Paraguay	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville				



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Pérou	8	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri			Province
Philippines	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province
Iles Pitcairn	1								
Pologne	5	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Portugal	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	
Porto Rico	5	Adresse 1			Ville	URB		Code postal	
Qatar	6		Adresse 2		Ville	Comté		Code postal	Boîte postale
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 de tri		Code postal	
Rwanda	3				Ville	Boîte postale			
Samoa	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Département
Saint-Marin	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Sao Tomé-et-Principe	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Arabie saoudite	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Sénégal	3	Rue/ Numéro			Ville				
Serbie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province

## Administration d'Oracle CRM On Demand

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Seychelles	4				Ville	Boîte postale			Ile
Sierra Leone	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Singapour	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Saint-Martin	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile
Slovaquie	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Slovénie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Iles Salomon	5				Ville	Boîte postale		Code insulaire	Ile
Somalie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Afrique du Sud	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Géorgie du Sud/îles Sandwich du Sud	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Soudan du Sud	4	Numéro/ Rue			Ville	Boîte postale		Code postal	
Espagne	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	Ville			Code postal	Province
Sri Lanka	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Saint-Barthélemy	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville	CEDEX		Code postal	
Sainte-Hélène	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
St.Kitts-et-Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Sainte-Lucie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Saint-Martin	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville	CEDEX		Code postal	
St. Pierre et Miquelon	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Saint-Vincent-et-Grenadines	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Soudan	4				Ville	Boîte postale		Code postal	
Surinam	3	Rue/ Numéro			Ville				
Iles Svalbard-et-Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Swaziland	4				Ville	Boîte postale		Code postal	
Suède	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Suisse	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Syrie (République arabe de)	3	Rue/ Numéro			Ville				
Taiwan	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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Togo	3				Ville	Boîte postale			
Tokélaou	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Tonga	4				Ville	Boîte postale			Ile
Trinité-et-Tobago	5	Numéro/Rue	Adresse 2	Etage	Ville				
Tunisie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Turquie	5	Rue/Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Région
Turkménistan	4	Numéro/Rue			Ville			Code postal	
Iles Turks et Caicos	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Tuvalu	4				Ville	Boîte postale			Ile
Ouganda	3				Ville	Boîte postale			
Ukraine	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	
Union des Comores	3				Ville	Boîte postale			
Emirats Arabes Unis	6		Adresse 2		Ville	Boîte postale		Code postal	Emirat
Royaume-Uni	7	Numéro/Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Comté		Code postal	
Iles mineures éloignées EU	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)

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADDR 2	ADDR 3	VILLE	DEPARTEMENT	ETA T	CODE POSTAL	PROVINCE
Vanuatu	3				Ville	Boîte postale			
Venezuela	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Etage	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	Département
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 américains

Le tableau ci-dessous indique les valeurs de la liste de sélection pour les états des Etats-Unis.

Abréviations	Noms complets
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Californie

Abréviations	Noms complets
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Floride
GA	Géorgie
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiane
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Caroline du Nord
ND	Dakota du Nord
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	Nouveau-Mexique
NV	Nevada

Abréviations	Noms complets
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OU	Oregon
PA	Pennsylvanie
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Caroline du Sud
SD	Dakota du Sud
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginie
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virginie occidentale
WY	Wyoming

### Abréviations correctes des territoires américains

Le tableau ci-dessous indique les valeurs de la liste de sélection pour les territoires des Etats-Unis.

Abréviations	Noms complets
AS	Samoa-Américaines
FM	Etats fédérés de Micronésie
GU	Guam
MH	Iles Marshall
MP	Iles Mariannes du Nord
PW	Palau

Abréviations	Noms complets
UM	Iles mineures éloignées EU
VI	Iles Vierges des Etats-Unis

## 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
NB	Nouveau-Brunswick
NL	Terre-Neuve-et-Labrador
NS	Nouvelle-Ecosse
NT	Territoires du Nord-Ouest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Ile-du-Prince-Edouard



Abréviations	Noms complets
QC	Québec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## A propos des enregistrements en double et des ID externes

Lorsque vous importez des enregistrements, vous avez le choix parmi les options suivantes pour la gestion des 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 quand vous importez les enregistrements Utilisateur du rendez-vous, Utilisateur de la tâche, ou Notes. De nouveaux enregistrements sont toujours créés pour ces types d'enregistrement.
- créer des enregistrements supplémentaires pour les doubles (interlocuteurs, leads, rendez-vous et tâches 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.

Si vous utilisez l'ensemble de champs prédéfinis pour vérifier si l'enregistrement du fichier d'importation est un doublon d'un enregistrement existant, Oracle CRM On Demand contrôle la valeur de tous les champs prédéfinis pour déterminer si l'enregistrement est un doublon. Si les valeurs de tous les champs prédéfinis du fichier CSV correspondent exactement aux valeurs de tous les champs correspondants d'un enregistrement existant, l'enregistrement est un doublon. A titre d'exemple, supposons que vous importiez un enregistrement d'interlocuteur dont les valeurs des champs Prénom, Nom, Tél. (bureau) et E-mail correspondent aux valeurs d'un enregistrement existant. L'enregistrement que vous importez est alors considéré comme un doublon. Cependant, si les valeurs des champs Prénom, Nom et E-mail correspondent aux valeurs d'un enregistrement existant, mais le champ Tél. (bureau) est vide dans le fichier CSV mais ne l'est pas dans l'enregistrement existant, l'enregistrement du fichier CSV n'est pas considéré comme un doublon.

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 ID externes ou pour tous les champs de vérification de doublons du type d'enregistrement.
- 2 Vérifiez que les ID externes ou les valeurs de champ de vérification des doublons sont identiques aux valeurs des enregistrements existants. Si vous utilisez des 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 .csv comporte une colonne `account_id`, vous pouvez l'associer à l'ID unique externe dans Oracle CRM On Demand. 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
-----------------------	--------------------------------------

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom et emplacement du compte OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Adresse du compte	Compte, Adresse et Type d'adresse
Livre de compte	Compte et Livre
Interlocuteur du compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du compte et Nom complet de l'interlocuteur OU</li> <li>■ ID externe du compte et ID externe de l'interlocuteur (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID du compte et ID de l'interlocuteur (ID interne de Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipe chargée du compte	Compte et Utilisateur
Accréditation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Adresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom d'adresse OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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>■ Produit, Type, Propriétaire et 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>
Application	<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>
Rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <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 rendez-vous via l'interface utilisateur.</p>
Interlocuteur du rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe de rendez-vous, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)</li> </ul>
Utilisateur du rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe de rendez-vous, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)</li> </ul>
Equipement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul>
Produit bloqué	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Livre	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du livre OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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>
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>
Campagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Code source OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinataire de la campagne	<p>Campagne (Nom de la campagne ou ID de campagne), Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur), Code source</p> <p><b>Remarque :</b> vous devez entrer le nom ou le nom externe de l'interlocuteur, mais pas les deux.</p>
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>
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>
Réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de déclaration OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
	<p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prénom, Nom, Numéro de téléphone de bureau et E-mail</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
Adresse de l'interlocuteur	Interlocuteur, Adresse et Type d'adresse
Livre de l'interlocuteur	Interlocuteur et Livre
Permis de l'interlocuteur au niveau local	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro du permis</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipe de l'interlocuteur	Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur) et Utilisateur (ID utilisateur)
Cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inscription au cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Objets personnalisés 01, 02, 03	<p>ID externe (génééré 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>
Objets personnalisés 04 et supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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>
Domage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du domage OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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
Événement	<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	<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>
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>
Compte financier - Avoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom des avoirs 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>
Titulaire 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>



Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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>
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>
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>
Allocation d'interlocuteur professionnel de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de l'interlocuteur, ID du produit, Type d'allocation et 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>
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>
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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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>
Invité	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Événement et nom de l'interlocuteur (Nom de l'interlocuteur ou Nom de l'interlocuteur et ID 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>
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>
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 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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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>
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>
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>
Remarque	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune vérification des doublons (crée toujours des enregistrements)</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>
Opportunité	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de l'opportunité et Compte (Nom du compte ou ID externe 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>
Rôle interlocuteur opportunité	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de l'opportunité et Nom complet de l'interlocuteur</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Opportunité - CA produit	ID externe (génééré 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.
Commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de commande OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément de commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de l'élément de commande OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partenaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du partenaire et Lieu OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Compte du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Code de relation OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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
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>
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>
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>
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>
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
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>
Produit	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du 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>
Indication de produit	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de l'indication du produit OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Catégorie de produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la catégorie OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Avis de non-responsabilité sur échantillon	<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>
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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Lot d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de lot OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande d'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de commande OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elément de demande d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de l'élément de commande OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de la DA OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Profil social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auteur et Communauté OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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
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>
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>
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>
Tâche	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Interlocuteur de la tâche	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe de tâche, Interlocuteur (Nom de l'interlocuteur)</li> </ul>
Utilisateur de la tâche	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externe de tâche, Utilisateur (ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur)</li> </ul>
Élément de transaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillon 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
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>
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

**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 propriétaire 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 propriétaire 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 propriétaire 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 653).
- 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 (voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (page 175)).

### Nombre

Les données d'importation peuvent être n'importe quel nombre compris entre -2 147 483 647 et 2 147 483 647. Les virgules sont ignorées lors de l'importation. Les chiffres après la virgule sont arrondis au centième près.

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 : ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ()

Si votre administrateur sélectionne la case Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail sur le profil de la société, vous pouvez utiliser la plupart des caractères Unicode (UTF-8), y compris les lettres accentuées, dans l'adresse du champ d'e-mail sur les types d'enregistrement Interlocuteur et Lead uniquement. Vous pouvez utiliser les caractères Unicode (UTF-8) dans la partie locale et le nom de domaine de ces adresses e-mail, à l'exception des points consécutifs qui ne sont pas autorisés. En outre, les caractères suivants ne sont pas autorisés, même si la case Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail est cochée sur le profil de la société :

, ( ) [ ] : ; " < >

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 608). 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 interlocuteurs et d'un autre fichier contenant vos comptes, vous pouvez importer d'abord les comptes puis les interlocuteurs 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 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth 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 652).

- 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. En outre, votre administrateur peut configurer un champ afin qu'il soit requis selon certaines conditions. Autrement dit, le champ n'est pas requis par défaut, mais il le devient si les données d'autres champs de l'enregistrement satisfont certains critères. Si un champ devient requis car la condition définie pour le champ s'avère et que votre fichier d'importation n'inclut pas une valeur pour le champ requis selon conditions, l'enregistrement est alors rejeté.

- 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 139).

- 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 652) 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 175)
- [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 608)

Pour plus d'informations sur la préparation de l'importation de données, voir 1800338.1 (ID article) sur My Oracle Support.

## Champs d'adresse de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de vos enregistrements avant l'importation d'adresses 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Vous ne pouvez importer des champs d'adresse de compte dans Oracle CRM On Demand que si les adresses partagées sont configurées pour votre société. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir [Gestion des adresses](#).

Nom de champ de l'adresse de compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID ligne	ID	15	Aucun.
ID compte	ID	15	Aucun.
ID externe du compte	Texte	30	Aucun.
ID adresse	ID	15	Aucun.
ID externe de l'adresse	Texte	30	Aucun.
Type d'adresse	Liste de sélection	30	Les types d'adresse par défaut suivants sont disponibles : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique.
Facturation	Case à cocher	1	Lorsque la valeur du champ Facturation est Y pour Yes (O pour Oui), l'adresse est une adresse de facturation. Les valeurs de ce champ sont : Y pour Yes (O pour Oui) et N pour Non.
Expédition	Case à cocher	1	Lorsque la valeur du champ Expédition est Y pour Yes (O pour Oui), l'adresse est une adresse d'expédition. Les valeurs de ce champ sont : Y pour Yes (O pour Oui) et N pour Non.

## Champs de livre de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de livres de compte dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Pour que vous puissiez importer des enregistrements de livre de compte ou de livre d'interlocuteur, votre rôle doit vous donner le droit de gérer les livres futurs.

Les informations de cette rubrique complètent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 400).

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.
Indicateur principal futur	Chaîne	1	Si l'indicateur principal futur a la valeur 0, 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 : 0 et N.

## Champs d'interlocuteur de compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation d'interlocuteurs de compte dans Oracle CRM On Demand. Il complète les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ d'interlocuteur de compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID compte	ID	15	Aucune
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Nom du compte	Varchar	100	Aucune
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucune
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Nom complet de l'interlocuteur
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucune
Devise	Varchar	20	Aucune
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucune

## Champs de concurrent compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de vos enregistrements avant l'importation de concurrents compte dans Oracle CRM On Demand. Il complète les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ de concurrent compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID compte	ID	15	Aucun
ID concurrent	ID	15	Aucun
Ce compte	Texte	100	Indique le nom du compte parent
Concurrent compte	Texte	100	Indique le nom du concurrent



Nom de champ de concurrent compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID unique externe du compte	Texte	30	Aucun
ID externe du concurrent	Texte	30	Aucun
ID	ID	15	Indique l'ID ligne du concurrent compte
Rôle	Liste de sélection	30	Aucun
Rôle inverse	Liste de sélection	30	Aucun
Date de début	Date	Aucun	Aucun
Date de fin	Date	Aucun	Aucun
Statut	Texte	30	Aucun
Points forts	Remarque	1999	Aucun
Points faibles	Remarque	1999	Aucun
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucun
Interlocuteur principal	Texte	100	Aucun
Commentaires	Remarque	1999	Aucun

## Champs Événement de compte : préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation des événements de compte dans Oracle CRM On Demand. Il complète les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'événement de compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	50	Aucune

Nom des champs d'événement de compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID compte	ID	15	Aucune
ID unique externe du compte	ID	15	ID unique externe du compte.
Événement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucune
ID du système externe de l'événement	ID	15	ID de système externe de l'événement.
ID ligne	ID	15	Aucune

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	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 613).  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	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 613)).  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Boîte postale de facturation/code tri	Texte	30	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 613)).  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre

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 613)).</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).
Division	Texte	50	Aucune
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	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. 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.  Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.
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 633).</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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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.
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Classement 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Classement 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 oeuvre 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 liste de sélection.
Adresse de livraison	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 de livraison 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 613).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de livraison 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 613).</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.
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 613)).</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 613)).</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 613)).</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	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

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p>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 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	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.
Alerte 1	Entier	Non applicable	<p>Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.</p> <p>Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.</p>
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
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 de partenaires/compte : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de vos enregistrements avant l'importation de partenaires/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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ de partenaire compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID du compte	ID	15	Aucun.
ID partenaire	ID	15	Aucun.
Nom du compte parent	Texte	100	Aucun.
ID unique externe du compte	Texte	30	Aucun.
ID externe du partenaire	Texte	30	Aucun.
ID	ID	15	Aucun.
Rôle	Liste de sélection	30	Aucun.
Rôle inverse	Liste de sélection	30	Aucun.
Date de début	Date	Aucun	Aucun.
Date de fin	Date	Aucun	Aucun.
Statut	Texte	30	Aucun.
Points forts	Remarque	1999	Aucun.
Points faibles	Remarque	1999	Aucun.
ID interlocuteur	ID	15	Aucun.

Nom de champ de partenaire compte par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur principal	Texte	100	Aucun.
Commentaires	Remarque	1999	Aucun.

## 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 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipe de compte par défaut	Type de champ	Longueur maximum	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	Liste de sélection	30	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 champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximum	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 pour	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.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun
Description	Texte	250	Aucun.
E-mail	Texte	40	Adresse e-mail secondaire de l'interlocuteur d'accréditation.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun

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 de famille	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.
Propriétaire	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.
Produit principal - Catégorie	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucun.
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 : 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
Code postal	Texte	30	Aucune
Description	Texte	100	Aucune
Commentaires	Texte	1999	Aucune
Latitude	Nombre	22	Vous pouvez utiliser la valeur de ce champ pour les applications mobiles telles que Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales et Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, qui prennent en charge les fonctionnalités de géocodage.



Nom du champ d'adresse par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Longitude	Nombre	22	Vous pouvez utiliser la valeur de ce champ pour les applications mobiles telles que Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales et Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, qui prennent en charge les fonctionnalités de géocodage.

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ d'allocation par défaut	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.
Qté distribuée	Nombre	22	Quantité du produit que le commercial a remise au cours de la période d'allocation.
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.
Qté restante	Nombre	22	Quantité du produit dont dispose encore le commercial pour remise au cours de la période d'allocation.
Echantillon	Texte	15	Nom du produit associé à l'allocation.

Nom de champ d'allocation par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Chiffre d'affaires annuel	Nombre	22	Chiffre d'affaires annuel total de la société.
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation en cours 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.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun
Approbateur actuel	Varchar	15	Nom de l'approbateur actuel.
Adresse e-mail	Varchar	100	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
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 de famille	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.
Propriétaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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	Raison pour laquelle la demande a été rejetée.
Source	Varchar	30	Provenance de cette demande, par exemple, site Web, courrier direct, e-mail, etc.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date	7	Date et heure de soumission de la demande.
Site Web	Varchar	100	Adresse URL de la société.
Fax (bureau)	Varchar	40	Numéro de fax professionnel du demandeur.
Tél. (bureau)	Varchar	40	Numéro de téléphone professionnel de l'auteur de la soumission.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID utilisateur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez- vous	Texte	30	Aucun

Nom du champ Utilisateur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 des rendez-vous et des tâches 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucune
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Emplacement du compte	Texte	50	Aucune
Activité	Texte	100	Aucune
Devise de l'activité	Liste de	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste

Nom du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Rappel de rendez-vous	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.
Campagne	Texte	50	Aucune
ID externe de la campagne	Texte	30	Aucune
Commentaires	Note	250	Aucune
Interlocuteur	Texte	255	Aucune
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	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.
Echéance	Date	32	Aucun. Ce champ est disponible pour les tâches. Ce champ est requis par défaut.
Heure de fin	Date/Heure	32	Aucun. Ce champ est disponible pour les rendez-vous. Ce champ est requis par défaut.
ID unique externe	Texte	30	Aucune
Événement	Liste de sélection	50	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
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	Aucune
Lead	Texte	255	Aucune
ID externe du lead	Texte	30	Aucune
Lieu	Texte	100	Pour les rendez-vous uniquement.

Nom du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Opportunité	Texte	100	Aucune
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucune
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 qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
Priorité	Liste de sélection	30	Ce champ est requis par défaut. Valeurs valides par défaut : 1-Elevée, 2-Moyenne, 3-Basse
Privé	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Demande d'assistance	Texte	64	Aucune
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30	Aucune
Heure de début	Date/Heure	32	Aucun. Ce champ est disponible pour les rendez-vous. Ce champ est requis par défaut.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont : Terminé, Reporté, En cours, En attente autre personne, Pas commencé
Objet	Texte	150	Disponible pour les tâches et les rendez-vous Ce champ est requis par défaut.
Devise de la tâche	Texte	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que



Nom du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Rappel de tâche	Date/Heure	32	Aucun.
Type	Liste de sélection	30	Ce champ est disponible pour les tâches et les rendez-vous. Les valeurs valides par défaut sont : Visite, 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### Champs d'équipement : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'équipements 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Aucune
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Devise de l'équipement	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce

Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Contrat	Texte	30	Aucune
Interlocuteur du client	Texte	255	Aucune
Description	Texte	250	Aucune
Date d'expiration	Date	7	Aucune
ID unique externe	Texte	30	Aucune
Date d'installation	Date	7	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque vous importez des équipements dans Oracle CRM On Demand.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Date de notification	Date	7	Propre à Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Etat de fonctionnement	Texte	30	Aucune
ID externe Produit	Texte	30	Aucune
Nom du produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Date d'achat	Date	7	Aucune
Prix d'achat	Devise	15	Aucune
Quantité	Nombre	15	Aucune
N° de série	Texte	100	Aucune
Date d'expédition	Date	7	Aucune
Garantie	Texte	30	Aucune

**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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**Champs de produit bloqué : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation d'enregistrements de produit bloqué 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de produit bloqué par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Devise	Liste de sélection	15	Aucun
Description	Texte	250	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucune
ID	Texte	15	Aucune
Case à cocher indexée	Booléen	1	Aucune
Devise indexée	Devise	22	Aucune
Date indexée	Date/Heure	32	Aucune
Nombre indexé	Nombre	22	Aucune
Liste de sélection indexée 1	Liste de sélection	30	Aucune
Liste de sélection indexée 2	Liste de sélection	30	Aucune

Nom des champs de produit bloqué par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Liste de sélection indexée 3	Liste de sélection	30	Aucune
Liste de sélection indexée 4	Liste de sélection	30	Aucune
Liste de sélection indexée 5	Liste de sélection	30	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Produit	Texte	100	Aucune
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	50	Aucune
Propriétaire : ID unique externe	Texte	50	Aucune
Produit : ID unique externe	Texte	50	Aucun

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 378).

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 des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 dans les deux.  Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID de livre est alors obligatoire.
Identifiant de l'utilisateur	Chaîne	15	Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID utilisateur est obligatoire.  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.
ID externe d'utilisateur	Chaîne	30	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer des valeurs dans au moins l'un des champs suivants : ID de connexion

Nom des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			utilisateur, ID utilisateur ou ID externe d'utilisateur.
ID de connexion utilisateur	Chaîne	50	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.

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 378).

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

Nom des champs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de profil de courtier par défaut	Type de champ	Longueur maximum	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.

Devise	Liste de sélection	15	Aucun
Division	Texte	50	Aucune
N° de fax	Téléphone	35	Numéro de fax du courtier.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Champs relatifs au profil 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 remplacent les



instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	Aucune
Devise	Liste de sélection	20	Aucune
Description	Remarque	250	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date	7	Aucune
Notes	Texte	250	Aucune
Opportunités	Texte	250	Aucune
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Chiffre d'affaires du plan	Devise	22	Aucune
Nom du produit	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de produit.
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Points forts	Texte	250	Aucune
Menaces	Texte	250	Aucune
Type	Liste de sélection	30	Aucune
Points faibles	Texte	250	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 653)

■ [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Coût réel	Devise	15	Aucune
Audience	Texte	2000	Aucune
Coût budgété	Devise	15	Aucune
Devise de la campagne	Liste de sélection	15	Aucune
E-mail de la campagne	Texte	50	Aucune
Nom de la campagne	Texte	50	Champ requis par défaut.
N° de téléphone de la campagne	Téléphone	40	Aucune
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 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucune
Date de fin	Date	7	Aucune
ID unique externe	Texte	30	Aucune

Nom des champs de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Leads ciblés (nb.)	Entier	Non applicable	Aucune
Objectif	Texte	2000	Aucune
Offre	Texte	255	Aucune
Propriétaire	E-mail	50	Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.  Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Cible de CA	Devise	15	Aucune
Code source	Texte	30	Champ requis par défaut.
Date de début	Date	7	Aucune
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](#) (voir "[Champs de campagne : Préparation de l'importation](#)" page 698)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Demande de certification par défaut	Type de champ	Longueur maximum	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucun.
Date candidature	Date	7	Aucun.
Nom de la certification	Liste de sélection	15	Aucun.
Certification - Numéro	Texte	50	Les numéros de certification sont généralement uniques.
Certification - Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun.
Description	Texte	250	Aucun.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun.

Date d'expiration	Date	7	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.
Propriétaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Plan	Liste de sélection	15	Aucun.
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	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Adresse	Texte	200	Aucune
Ligne d'adresse 1	Texte	100	Aucune

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Ligne d'adresse 2	Texte	100	Aucune
Montant de responsabilité	Devise	22	Aucune
Montant du sinistre	Devise	22	Aucune
En tort	Liste de sélection	30	Aucune
Compte professionnel	Texte	15	Institution détentrice (compte professionnel) liée à cet enregistrement.
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Catégorie de sinistre	Liste de sélection	30	Aucune
Ville	Texte	50	Aucune
Numéro de déclaration	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Classe d'employé	Liste de sélection	30	Aucune
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucune
Commentaires	Texte	250	Aucune
Société : ID de système externe	Texte	30	Egalement appelé ID unique externe.
Conditions	Texte	50	Aucune
Interlocuteur	Texte	15	Aucune
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Pays	Texte	30	Aucune
Comté	Texte	50	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Date à laquelle l'employeur est informé de la déclaration	Date	Non applicable	Aucune
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date	Non applicable	Aucune



Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucune
N° d'employé blessé	Nombre	22	Aucune
Numéro d'événement	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
Nom de l'hôpital	Texte	50	Aucune
Foyer	Texte	15	Aucune
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Blessé pendant les heures de travail ?	Liste de sélection	30	Aucune
Type de sinistre	Liste de sélection	30	Aucune
Origine de la responsabilité	Liste de sélection	30	Aucune
Secteur d'activité	Liste de sélection	30	Aucune
Lieu du sinistre	Liste de sélection	30	Aucune
Code de sinistre	Liste de sélection	30	Aucune
Date et heure de la perte	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Description des dommages	Texte	16,350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères.
Type de sinistre	Liste de sélection	30	Aucune
Code d'accident médical	Liste de sélection	30	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune

Nom des champs de déclaration	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Partie du corps blessée	Liste de sélection	30	Aucune
Nombre de personnes blessées	Nombre	22	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Endroit de l'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucune
Commissariat	Texte	50	Aucune
Numéro du rapport de police	Texte	50	Aucune
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.
Code postal	Texte	30	Aucune
Province	Texte	50	Aucune
Lien avec l'assuré	Liste de sélection	30	Aucune
Date de déclaration	Date	Non applicable	Aucune
Numéro du rapport	Texte	50	Aucune
Rédigé par	Liste de sélection	30	Aucune
Coordonnées du rédacteur	Texte	50	Aucune
Département	Texte	10	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Heure du décès	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Type d'accident corporel	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**Champs d'adresse d'interlocuteur : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'adresses 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Vous ne pouvez importer des champs d'adresse d'interlocuteur dans Oracle CRM On Demand que si les adresses partagées sont configurées pour votre société. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir [Gestion des adresses](#).

Nom des champs d'adresse d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID ligne	ID	15	Aucun.
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucun.
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun.
ID adresse	ID	15	Aucun.
ID externe de l'adresse	Texte	30	Aucun.
Type d'adresse	Liste de sélection	30	Les types d'adresse par défaut suivants sont disponibles : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique.
Principal	Case à cocher	1	Lorsque la valeur du champ Principal est Y pour Yes (O pour

Nom des champs d'adresse d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			Oui), l'adresse est une adresse principale. Les valeurs de ce champ sont : Y pour Yes (O pour Oui) et N pour Non.

## 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 de livres d'interlocuteur dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE** : Pour que vous puissiez importer des enregistrements de livre de compte ou de livre d'interlocuteur, votre rôle doit vous donner le droit de gérer les livres futurs.

Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 400).

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 des champs d'interlocuteurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			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	L'ID de l'interlocuteur est l'ID ligne de l'interlocuteur.
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.

Nom des champs d'interlocuteurs 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 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 de livraison 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 d'interlocuteurs, triez 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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, voir <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> (page 633).
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, voir <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> (page 633).
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 pouvez modifier cette liste de sélection.
Code de motif du blocage	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont Opération, Ne pas afficher, Ne pas expédier, RH et Juridique. Vous 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

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			menu déroulant Interlocuteur - Type.
Adresse de l'interlocuteur	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 d'interlocuteur 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 613).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse interlocuteur 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 613).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
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</a></p>



Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p><a href="#">adresses</a> (page 613)).</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 613)).</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 613)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Type d'interlocuteur	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Prospect, Client, Partenaire et Concurrent

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Service	Texte	75	Aucune

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucune
E-mail	Texte	100	<p>Si la case Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail est cochée sur le profil de la société, la plupart des caractères Unicode (UTF-8) sont autorisés.</p> <p>Pour plus d'informations sur la case à cocher Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail, voir <a href="#">Configuration des paramètres de la société</a> (page 22).</p> <p>Pour plus d'informations sur les caractères pris en charge pour l'utilisation dans des adresses e-mail, voir A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail.</p>
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.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Tél. (domicile)	Téléphone	40	Aucune
Valeur résidence	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
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.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 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</p>

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			enregistrements importés.
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de qualification	Date/Heure	Non applicable	Aucun.
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Classement 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Classement 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
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.
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.

Nom du champ d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Alerte 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
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, Haut, Moyenne 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.
Valeur nette totale	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.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Permis de l'interlocuteur au niveau local par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Date d'expiration	Texte	7	Date d'expiration du permis d'exercice de médecine de cet interlocuteur, si cette date est connue.
Numéro du permis	Texte	30	Numéro requis du permis de l'interlocuteur dans le département désigné.
Etat	Texte	30	Etat aux Etats-Unis, province au Canada, département en France (facultatif).
Statut	Texte	30	Les valeurs par défaut du statut du permis sont : Vide, Actif ou Expiré.

**Rubriques connexes**

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- [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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipe d'interlocuteur par défaut	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 complet de l'interlocuteur	Texte	60	Aucun
Rôle de l'équipe	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire, Autre
ID utilisateur	Texte	50	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Partage d'enregistrements \(Equipes\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'inscription au cours par défaut	Type de champ	Longueur maximum	Commentaires
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucun.
Date de fin	Date	22	Aucun.
Nom du cours	Liste de sélection	15	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour le cours.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun.
Description	Texte	250	Aucun.
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	Aucun.
Statut de l'inscription	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Inscrit, Terminé ou Incomplet.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.
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.
Propriétaire	Liste de sélection	15	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ de cours par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Commentaires
Disponible à partir du	Date	7	Aucune.
Disponible pour	Date	7	Aucune.
Société	Texte	100	Société où travaille l'interlocuteur du cours.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur du cours est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Cours - Frais	Devise	22	Aucune.
Cours - ID	Texte	30	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours. Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Cours - Durée (jours)	Nombre	22	Aucune.
Description	Texte	255	Aucune.
Durée (heures)	Nombre	22	Aucune.
Email	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur du cours.
Examen	Liste de sélection	15	Aucune.
Prénom	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le prénom de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Format	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Avec instructeur, CBT et Auto-formation.
Laboratoire de formation pratique	Case à cocher	1	Aucune.

Nom de famille	Texte	50	Utilisez ce champ pour entrer le nom de famille de l'interlocuteur du cours uniquement si cet interlocuteur n'est pas présent dans Oracle CRM On Demand.
Support	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Salle de class, En ligne et CD/DVD.
Nom	Texte	100	Il est recommandé d'utiliser un nom unique pour le cours.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucune.
Titulaire	Liste de sélection	15	Aucune.
Options de paiement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Chèque, Carte de crédit, Argent liquide et Budgets acquis.
Téléphone	Téléphone	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du cours.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucune.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Projet, Planifié, Disponible, Obsolète et Inactif.
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Pré-ventes, Post-ventes, Technique, Assistance, Installation, Mise à niveau, Conception et Sécurité.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le cours.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
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	Texte	50	Egalement appelé ID

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
système externe			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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'objets personnalisés : Préparation de l'importation

Les tableaux suivants contiennent des informations spécifiques à la configuration d'un fichier CSV avant l'importation de champs d'objet personnalisé pour des objets personnalisés 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 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
Division	Texte	50
ID unique externe objets personnalisés 04-15	Texte	30
ID d'intégration	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
Propriétaire	E-mail	50
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50
Devise	Texte	20
Recherche rapide 1	Texte	50
Recherche rapide 2	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25
Case à cocher indexée	Booléen	1
Type	Texte	30
Compte	Texte	100
Campagne	Texte	100
Interlocuteur	Texte	255
Objet personnalisé 01	Texte	50



Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Objet personnalisé 02	Texte	50
Objet personnalisé 03	Texte	50
Concessionnaire	Texte	100
Événement	Texte	50
Budget	Texte	50
Foyer	Texte	50
Lead	Texte	255
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 la campagne	Texte	30
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 1	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 2	Texte	30
ID externe d'objet personnalisé 3	Texte	30
ID externe du lead	Texte	30
ID externe de l'opportunité	Texte	30
ID externe du propriétaire	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
Livre	Chaîne	150
Livre : ID	Chaîne	15
Campagne	Texte	100
Objets personnalisés 01-15	Texte	50
Concessionnaire	Texte	100
Description	Texte	16,350
Date de conversion	Date	32
ID unique externe	Texte	30
Événement	Texte	50
Budget	Texte	50
Demande de budget	Texte	50
Foyer	Texte	1
Case à cocher indexée	Booléen	1
Devise indexée	Devise	25
Date indexée	Date/Heure	32
Nombre indexé	Nombre	16
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
ID d'intégration	Texte	30
Lead	Texte	225
Nom	Texte	50
Opportunité	Texte	100

Nom des champs d'objet personnalisé par défaut	Type de données	Longueur maximale
Propriétaire	E-mail	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
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 de données sur les dégâts 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Domage	Texte	50	Aucune
Description du dommage	Texte	16,350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Nom du dommage	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Description du bien endommagé	Texte	16,350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Type de bien endommagé	Texte	50	Aucune
Division	Texte	50	Aucune

Nom des champs de dégâts	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Montant de l'estimation	Devise	22	Aucune
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Propriété du bien assuré	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Bien assuré : ID de système externe	Texte	50	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Numéro du bien	Nombre	22	Aucune
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucune

### Rubriques connexes

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---	-----------------	-------------------	--------------

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	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 lié	Liste de sélection	100	Aucun
Client associé	Liste de sélection	100	Aucun
Lead associé	Texte	100	Aucune
Lead associé : ID unique externe	Texte	30	Aucune
Lead associé : Prénom	Texte	50	Aucune
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucune
Lead associé : ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucune
Opportunité associée	Liste de sélection	100	Aucun
Téléphone portable	Texte	40	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Nom de la société	Texte	50	Aucun
Converti en opportunité	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Pays	Liste de sélection	50	Aucun
Approbateur actuel	Liste de sélection	100	Aucun
Créé : Date	Date/Heure	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

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			valides.
Volume de l'affaire	Devise	15	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Division	Texte	50	Aucune
E-mail	Texte	50	Aucune
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	Date/Heure	Non applicable	Aucun
M./Mme/Mlle	Liste de sélection	30	Aucun
Nom	Texte	100	Ce champ est requis par défaut. Avant d'effectuer une importation, vous devez donc vérifier que ce champ contient une valeur dans tous les enregistrements.
Nouvel interlocuteur	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouveau client	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nouvelle opportunité	Case à cocher	Non applicable	Indique si l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire est nouvelle.
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Objectif	Texte	100	Aucune

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Objectif : ID unique externe	Texte	50	Aucune
Propriétaire	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 propriétaire	Texte	30	Aucun
Compte partenaire propriétaire	Liste de sélection	100	Ce champ affiche automatiquement la société partenaire du titulaire de l'enregistrement d'affaire par défaut. Ce champ est en lecture seule. Il 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
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Code postal	Texte	30	Aucun
Partenaire principal	Liste de sélection	100	Le partenaire principal est responsable de l'enregistrement d'affaire. Ce champ et le champ Emplacement du partenaire identifient de façon unique un partenaire. Ce champ ne peut pas contenir de valeur NULL.



Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Emplacement du partenaire principal	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
Département	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	Date/Heure	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 des adresses</a> (page 613).  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			votre société.
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 613)).</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 613)).</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 613)).</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 613).</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 613).</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 613)).</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 613)).</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 613)).</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'événement : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs d'événement 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 653). 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'événement	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID ligne	ID	15	Aucun.
Produit	Liste de sélection	100	Aucun.
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucun.
Alias du propriétaire	Texte	50	Aucun.
Description	Texte	250	Aucun.
Division	Texte	50	Aucun.



Nom du champ d'événement	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Détails sur les sessions	Texte	500	Aucun.
Prénom du propriétaire	Texte	50	Aucun.
Nom du propriétaire	Texte	50	Aucun.
ID du propriétaire principal	ID	15	Aucun.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun.
ID du système externe	Texte	30	Aucun.
Nombre indexé	Entier	Non applicable	Ce champ doit avoir une valeur numérique valide comprise entre - 2147483648 et 2147483647.
Liste de sélection indexée 1	Liste de sélection	30	Aucun.
Liste de sélection indexée 2	Liste de sélection	30	Aucun.
Liste de sélection indexée 3	Liste de sélection	30	Aucun.
Liste de sélection indexée 4	Liste de sélection	30	Aucun.
Liste de sélection indexée 5	Liste de sélection	30	Aucun.
Liste de sélection indexée 6	Liste de sélection	30	Aucun.
Texte long indexé	Texte	255	Aucun.
Texte court indexé 1	Texte	40	Aucun.
Texte court indexé 2	Texte	40	Aucun.
Type	Liste de sélection	15	Aucun.
Lieu	Texte	100	Aucun.
Participants max.	Entier	Non applicable.	Ce champ doit avoir une valeur numérique valide comprise entre 0 et 1000000.
Nom	Texte	150	Ce champ est obligatoire.

Nom du champ d'événement	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Objectif de l'événement	Texte	500	Ce champ est obligatoire.
Date de début	Date/Heure	Non applicable.	Aucun.
Budget	Devise	15	Aucun.
Crédit formation	Entier	Non applicable.	Ce champ doit avoir une valeur numérique valide comprise entre - 2147483648 et 2147483647.
Date de confirmation	Date/Heure	Non applicable.	Aucun.
Date de fin	Date/Heure	Non applicable.	Aucun.
Statut	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'inscription à l'examen par défaut	Type de champ	Longueur maximum	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	Aucun.

Date de fin	Date	7	Aucun.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun.
Description	Texte	255	Aucun.
Nom de l'examen	Liste de sélection	15	Aucun.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun.
Note obtenue	Texte	50	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.
Propriétaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Score obtenu	Nombre	22	Aucun.
Le score expire le	Date	7	Aucun.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Titulaire du compte : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Solde	Devise	22	Aucune
Solde au	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Succursale	Texte	15	Aucune
Agence : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Compte professionnel	Texte	15	Aucune
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Campagne	Texte	15	Aucune
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Description	Texte	16,350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères.
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucune
ID externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
Compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			correspondant.
Numéro du compte financier	Texte	50	Aucune
Conseiller financier	Texte	15	Aucune
Conseiller financier : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Détenu	Booléen	1	Aucune
Institution détentrice	Texte	15	Aucune
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	Aucune
Foyer	Texte	15	Aucune
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Joint	Booléen	1	Aucune
Date d'ouverture	Date	Non applicable	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Compte financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Compte principal	Booléen	1	Aucune
Type	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
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
Propriétaire du compte financier	Texte	15	Aucune



Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Titulaire du compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Nom du titulaire du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Foyer	Texte	15	Aucune
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Date d'association au compte	Date	Non applicable	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Interlocuteur principal	Booléen	1	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 participations à un 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
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	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Performances	Texte	22	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Date d'achat	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Prix d'achat	Devise	22	Aucune

Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Quantité	Nombre	22	Aucune
Valeur	Devise	22	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Compte professionnel	Texte	15	Aucune
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Campagne	Texte	15	Aucune
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Interlocuteur	Texte	15	Aucune
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucune

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
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.
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Nom du plan financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Foyer	Texte	15	Aucune
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Portefeuille	Texte	15	Aucune
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Envoyer à l'interlocuteur	Booléen	1	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Classe	Liste de sélection	30	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Prix actuel	Devise	20	Aucune
Dernier prix actuel mis à jour	Date/Heure	Non applicable.	Aucune
Division	Texte	30	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune

Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Origine externe	Texte	50	Aucune
ID de produit financier	Texte	50	Aucune
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 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
ID du centre de produits GDR	Texte	50	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Produit financier parent	Texte	15	Aucune
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Origine du prix	Texte	50	Egalement appelée origine du prix actuel.
Catalogue des produits	Texte	250	Aucune
URL du produit	Texte	250	Aucune
Sous-classe	Liste de sélection	30	Aucune
Type	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
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	Texte	50	ID externe unique du produit financier

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
système externe			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
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé : 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'allocation d'interlocuteur professionnel de santé 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé	Varchar	15	Indique le numéro d'identification de la ligne.
Type d'allocation	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut de ce champ sont les suivantes : Allocation détaillée, Allocation échantillon, Allocation article promotionnel et Allocation demande d'échantillons.
Date de début	Date/Heure	7	Ce champ est obligatoire.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun.
Division	Texte	50	Aucun.
Date de fin	Date/Heure	7	Si une date de fin est définie pour l'enregistrement Allocation d'interlocuteur professionnel de santé, la date de fin doit être postérieure à la date de début.
Qté restante	Nombre	22	Lors de la création initiale de l'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, les champs Qté d'allocation et Qté restante doivent

Nom du champ d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			avoir la même valeur, qui doit être positive. Les champs de quantité doivent avoir une valeur entière.
Qté distribuée	Nombre	22	Lors de la création initiale de l'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, la valeur du champ Qté distribuée doit être zéro. Les champs de quantité doivent avoir une valeur entière.
Qté d'allocation	Nombre	22	Lors de la création initiale de l'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, les champs Qté d'allocation et Qté restante doivent avoir la même valeur, qui doit être positive. Les champs de quantité doivent avoir une valeur entière.
ID de l'interlocuteur	Varchar	15	Indique l'identifiant de ligne de l'interlocuteur ou du professionnel de santé pour lequel les allocations sont définies.
ID produit	Varchar	15	Indique l'identifiant de ligne du produit ou de l'échantillon pour lequel les allocations sont définies, pour un interlocuteur ou un

Nom du champ d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			professionnel de santé particulier.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'assurance des biens : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données des biens assurés 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Description	Texte	16,350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.

Nom des champs de propriété de bien assuré	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Propriétaire	Texte	15	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**Champs d'invité : 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 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 653). 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	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs Événement de lead : préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation des événements de lead dans Oracle CRM On Demand. Il complète les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'événement de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Événement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucune
ID du système externe de l'événement	ID	15	ID de système externe de l'événement.
Lead	Texte	50	Nom du lead.
ID du lead	ID	15	Aucune



Nom des champs d'événement de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID unique externe du lead	ID	15	ID unique externe du lead.
ID ligne	ID	15	Aucune

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Alias	Texte	50	Aucune
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucune
Chiffre d'affaires approximatif	Devise	15	Montant du chiffre d'affaires annuel approximatif.
Compte associé	Texte	100	Aucun.
Interlocuteur lié	Texte	101	Le nombre maximum de caractères autorisé est de 101. Le prénom peut comporter jusqu'à 50 caractères, être suivi d'un espace, puis du nom, qui peut également comporter jusqu'à 50 caractères, ce qui donne un total de 101 caractères pour le champ.
Enregistrement d'affaire associé	Texte	100	Aucune
Enregistrement d'affaire associé : ID externe	Texte	50	Aucune
Opportunité associée	Non applicable	Non applicable	Si vous importez un lead converti, la valeur de ce champ doit correspondre

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			au nom d'une opportunité existante.
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 613).
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacune	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 613).
Ville de facturation	Texte	50	Aucune
Pays de facturation	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est USA. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 613)).
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 (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 613)).
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,

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			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	Aucune
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 la campagne	Texte	30	Aucune
Tél. portable	Téléphone	40	Aucune
Société	Texte	100	Aucune
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucune
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	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.
Division	Texte	50	Aucune

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
E-mail	Texte	100	<p>Si la case Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail est cochée sur le profil de la société, la plupart des caractères Unicode (UTF-8) sont autorisés.</p> <p>Pour plus d'informations sur la case à cocher Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail, voir <a href="#">Configuration des paramètres de la société</a> (page 22).</p> <p>Pour plus d'informations sur les caractères pris en charge pour l'utilisation dans des adresses e-mail, voir <a href="#">A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail</a>.</p>
Date estimée de clôture	Date	7	Aucune
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).
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	<p>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 champ.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services</p>

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Fonction	Texte	75	Aucune
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	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 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
Etape suivante	Texte	250	Aucune
Nombre d'employés	Entier	15	Aucune
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucune
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 qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.</p>

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
CA potentiel	Devise	15	Aucune
N° de téléphone principal	Téléphone	40	Aucune
Intérêt du produit	Texte	100	Aucune
Profession	Texte	50	Profession spécifiée.
Classement	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : A, B, C et D
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Classement 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Classement 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Réaffecter le propriétaire 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. Ce dernier détermine si les leads importés sont affectés à de nouveaux titulaires en fonction des règles d'affectation de leads définies pour votre société.
Recommandé par	Liste de sélection	101	Aucune
Commercial	Liste de sélection	30	Aucune
ID externe du commercial	Texte	30	Aucune
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

Nom des champs de lead par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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.
Alerte 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Site Web	Texte	100	Aucune
Fax (bureau)	Téléphone	40	Aucune

### Rubriques connexes

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

- Champs de leads
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Noms des champs de demande BDM par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---	-----------------	-------------------	--------------

Noms des champs de demande BDM par défaut	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 réclamation	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	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure de fin de l'activité marketing.
Date d'expiration	Date/Heure UTC	7	Date après laquelle la demande BDM n'est plus valide.
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande BDM.
Dernière approbation par	Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.
Devise de la demande BDM	Varchar	20	Aucun
Objectif marketing	Varchar	30	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.
Propriétaire	Varchar	15	Titulaire de l'enregistrement.
Compte partenaire propriétaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire.



Noms des champs de demande BDM par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Programme de partenaire	Varchar	15	Programme de partenaire auquel la demande est associée.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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 (UTC)	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 au message 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	Aucune
Activité	Texte	15	Aucune
Commentaires	Texte	250	Aucune
Interlocuteur	Texte	15	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Activer le suivi	Booléen	1	Aucune
Heure de fin	Date/Heure	7	Aucune
ID unique externe	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Plan	Texte	15	Aucune
Élément du plan	Texte	15	Aucune
Réponse	Texte	30	Aucune
Section	Texte	100	Aucune
Numéro de séquence	Numérique	22	Aucune
Heure de début	Date/Heure	7	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Ajustement des réponses au message

## 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Audience	Texte	1000	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.
Divulgateion obligatoire	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, un message de divulgation s'affiche.
Division	Texte	50	Aucune
Activer le suivi	Booléen	1	Aucune
Date d'expiration	Date/Heure	7	Date de fin du plan de diffusion.
ID unique externe	Texte	50	Aucune
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Priorité	Nombre	22	Aucune
Date de publication	Date/Heure	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	Date/Heure	7	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	1000	Aucune
Description	Texte	255	Aucune
Désactiver le préchargement	Booléen	1	Si le champ Désactiver le préchargement a la valeur N (valeur par défaut), le préchargement d'animations pour l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales est activé. Ce champ doit obligatoirement être renseigné.
Message de divulgation	Booléen	1	Aucune
Nom d'affichage	Texte	100	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Nom	Texte	100	Aucune
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Classement	Liste de sélection	30	Aucune
Type d'envoi	Liste de sélection	30	Les options disponibles sont Envoi PDF ou Envoi standard. La valeur par défaut est Envoi standard. La case Copie activée est cochée et la case Optimisé est désélectionnée par défaut.
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucune
Nom de la solution	Texte	30	Aucune
Notes du conférencier	Texte	2000	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Résumé	Texte	2000	Aucune
Type	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Eléments du 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 champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	1000	Aucun
Description	Texte	255	Aucune
Nom d'affichage	Texte	100	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Nom	Texte	100	Aucune
Plan de diffusion parent	Texte	15	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Classement	Liste de sélection	30	Aucune
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucune
Nom de la solution	Texte	30	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Résumé	Texte	2000	Aucune
Type	Liste de sélection	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Relations entre les éléments du plan de diffusion

**Champs de suivi des modifications : Préparation de l'importation**

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de champs de suivi des modifications 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 653). Avant d'importer les champs de suivi des modifications, vous devez passer en revue les informations ci-après.

**REMARQUE** : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement 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. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Noms des champs de suivi des modifications par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID de l'objet enfant	Texte	15	Aucun.
Nom de l'objet enfant	Texte	50	Aucun.
Nom de l'événement	Texte	150	Pour plus d'informations sur les noms d'événement, voir <a href="#">A propos des événements de suivi des modifications</a> (page 598).
Nom de champ	Texte	50	Aucun.
ID de l'objet	Texte	15	Aucun.
Nom de l'objet	Texte	50	Aucun.
Numéro de modification	Nombre	22	Aucun.
Modifié : Date	Date/Heure	50	Aucun.
Type d'enregistrement	Texte	50	Indique le type d'enregistrement pour lequel les valeurs de liste de sélection doivent être modifiées, par exemple, Compte.

**Rubriques connexes**

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

- [Suivi des modifications](#) (page 586)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Noms des champs d'objectif par défaut	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.
Division	Texte	50	Aucune
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. Le champ Cible de l'objectif contient cette quantité.
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.

Noms des champs d'objectif par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Nom du plan	Texte	15	Nom du plan commercial associé à cet objectif particulier (facultatif).
Nom du produit	Texte	15	Nom du produit associé à l'objectif.
Statut	Liste de sélection	30	Statut de l'objectif.
Audience cible	Texte	2000	Désigne le groupe de personnes auxquelles l'objectif est appliqué.
Type	Liste de sélection	30	Type d'objectif. C'est le client qui définit les valeurs.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de rôle d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---	-----------------	-------------------	--------------

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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### Champs Événement d'opportunité : préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration des enregistrements avant l'importation des événements d'opportunité dans Oracle CRM On Demand. Il complète les instructions données à la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'événement d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Événement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucune

Nom des champs d'événement d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID du système externe de l'événement	ID	15	ID de système externe de l'événement.
Opportunité	Texte	50	Nom de l'opportunité.
ID de l'opportunité	ID	15	Aucune
ID unique externe de l'opportunité	ID	15	ID unique externe de l'opportunité.
ID ligne	ID	15	Aucune

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	100	Champ requis par défaut.
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
Emplacement du compte	Texte	50	Aucune
Date de clôture	Date	7	Champ requis par défaut.
Concessionnaire	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Description	Texte	16,350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucune
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	255	Aucune
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Source du lead	Liste de sélection	30	Aucune
Marque	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Propre 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	Aucune
Etape suivante	Texte	250	Aucune
Devise de l'opportunité	Liste de sélection	15	Lecture seule.
Devise de l'opportunité	Texte	20	Aucune
Nom de l'opportunité	Texte	100	Champ requis par défaut.
Propriétaire	E-mail	50	Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.  Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Basse, Moyenne et Elevée
% 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	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.  Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Classement 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Classement 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
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	Aucune
Chiffre d'affaires	Devise	15	Aucune

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Phase de vente	Liste de sélection	50	<p>Champ requis par défaut.</p> <p>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.</p>
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.
Alerte 1	Entier	Non applicable	<p>Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.</p> <p>Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.</p>
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Territoire	Texte	50	Aucune
Valeur totale de l'équipement	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prime totale	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Liste de sélection	30	Aucune
Année	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Champs d'équipe d'opportunité : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des équipes d'opportunité 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'équipe d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Opportunités - Accès	Liste de sélection	15	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs que vous importez doivent être des correspondances exactes des valeurs par défaut suivantes : Lecture seule, Modification, Accès complet et Aucun accès.
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun.
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun.
ID utilisateur	Texte	50	Aucun.
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun.
ID de connexion utilisateur	Texte	50	Aucun.
Rôle de l'équipe	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut pour ce champ sont Titulaire, Sponsor responsable, Consultant, Partenaire et Autre.
Pourcentage de répartition	Entier	22	Pourcentage du chiffre d'affaires à allouer au membre de l'équipe.
Devise	Texte	20	Aucun.
Date de conversion	Date	Aucune	Date à laquelle le taux de change s'applique à la devise.



## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Nb. de périodes	Entier	3	Le CA récurrent peut prendre en charge 260 périodes au maximum. La durée couverte par l'ensemble des périodes varie en fonction de la fréquence définie (dans le champ Fréquence). Par exemple, si vous avez un chiffre d'affaires hebdomadaire récurrent, vous pouvez en effectuer le suivi pendant cinq ans.
Valeur de l'équipement	Devise	15	Aucun
Nom compte de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
Contrat	Liste de sélection	30	Aucun
Description	Texte	250	La limite est de 250 caractères.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Fréquence	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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.
Livre	Chaîne	150	Aucune
Livre : ID	Chaîne	15	Aucune
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.
Division	Texte	50	Aucune
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire de l'enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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.
Compte	Texte	15	Aucun.

Nom du champ de commande par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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>Intégration PIP eBiz est la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite et, en conséquence, ce champ n'est pas disponible pour Oracle CRM On Demand Order Management. Pour plus d'informations sur Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contactez le support clientèle.</p>
Activité	Texte	15	Aucun.
Interlocuteur	Texte	15	Aucun.
Adresse de livraison	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>Intégration PIP eBiz est la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite et, en conséquence, ce champ n'est pas disponible pour Oracle CRM On Demand Order Management. Pour plus d'informations sur Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contactez le support 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---------------------------------------	-----------------	-------------------	--------------

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	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 des adresses</a> (page 613).  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
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	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 613).  Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
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 613).</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 613)).</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
Division	Texte	50	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



Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Part de marché	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Ce nombre est compris entre zéro (0) et 100.
Nombre maximum d'utilisateurs	Entier	Non applicable	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.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Liste de prix	Liste de sélection	50	Cette liste de sélection n'est accessible qu'en lecture seule. Les valeurs par défaut de cette liste sont les noms des listes de prix.
Type de partenaire principal	Liste de sélection	30	Cette liste de 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 oeuvre 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 de livraison	Liste de sélection	100	Ce champ est disponible uniquement si les adresses partagées sont définies pour votre société.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			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 livraison 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 613).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de livraison 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 613).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de livraison 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 613).</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	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</a>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			<p><a href="#">des pays et des adresses</a> (voir "<a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a>" page 613)).</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 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 613)).</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 613)).</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</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			vosre 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.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs de programme de partenaires : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de programmes 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ de programme de partenaires par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date de début	Date/Heure	7	Aucune
Enregistrement d'affaire autorisé	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Description	Texte	16, 350	Aucune
Date de fin	Date/Heure	7	Aucune
MDF autorisé	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Nom complet du propriétaire	Liste de sélection	30	Aucune
Nom du programme de partenaire	Texte	30	Aucune
Type de partenaire	Liste de sélection	30	Aucune
Type de programme	Liste de sélection	30	Aucune
Tarification spéciale autorisée	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de compte de plan par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
---	-----------------	-------------------	--------------

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.
Division	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'interlocuteurs du plan par défaut	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.
Division	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune

Nom des champs d'interlocuteurs du plan par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Interlocuteurs du plan

### Champs d'opportunités de plan : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Compte professionnel	Texte	15	Aucune
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Campagne	Texte	15	Aucune
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Date d'annulation	Date	Non applicable	Aucune
Société : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Entrée en vigueur	Date	Non applicable	Aucune
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Valeur nominale	Devise	22	Aucune
Compte financier	Texte	15	Aucune
Compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Foyer	Texte	15	Aucune
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Échéance de la facture	Date	Non applicable	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Police parent	Texte	15	Aucune
Police parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police parent liée à cet enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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	Aucune
Type de police	Liste de sélection	30	Aucune
Agence principale	Texte	15	Aucune
Agence principale : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agence principale (compte

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			professionnel défini à la valeur partenaire) liée à cet enregistrement.
Agent principal	Texte	15	Aucune
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	Aucune
Forfait	Liste de sélection	30	Aucune
Etat du taux	Liste de sélection	30	Aucune
Origine de l'apport d'affaire	Liste de sélection	30	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Sous-statut	Liste de sélection	30	Aucune
Terme	Texte	50	Aucune
Prime totale	Devise	22	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné. Cette rubrique est spécifique à 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	Aucune
Titulaire du compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Société : ID de système externe	Texte	50	Aucune
Interlocuteur souscripteur	Texte	15	Aucune
Interlocuteur souscripteur : ID unique externe	Texte	50	Aucune
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucune
ID du système externe	Texte	50	Aucune
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucune
Origine externe	Texte	50	Aucune
Souscripteur foyer	Texte	15	Aucune
Souscripteur foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucune
Pourcentage du souscripteur	Pourcentage	22	Aucune
Type assuré	Liste de sélection	30	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucune

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires

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	Aucune
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	Aucune
Date d'annulation/de vente	Date	7	Aucune
Limite du crédit	Devise	20	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Entrée en vigueur	Date	7	Aucune
Date d'expiration	Date	7	Aucune
ID unique externe	Texte	30	Aucune

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Valeur nominale	Devise	20	Aucune
Institution	Texte	100	Aucune
Emplacement de l'institution	Texte	50	Aucune
Montant du prêt	Devise	20	Aucune
Echéance	Date	7	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Prime	Devise	20	Aucune
ID du propriétaire principal	Texte	50	Aucune
Produit	Texte	50	Aucune
Date d'achat	Date	7	Aucune
Chiffre d'affaires	Devise	20	Aucune
Classe de risque	Texte	50	Aucune
Statut	Liste de	30	Valeurs valides par défaut : Actif, En

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		attente, Devis, Terminé et Fermé.
Terme	Nombre	20	Aucune
Unité du terme	Liste de sélection	20	Valeurs valides par défaut : Jour, Semaine, Mois et Ann.
Valeur totale de l'équipement	Devise	20	Aucune
Date d'évaluation	Date	7	Aucune
ID externe d'institution	Texte	30	Liaison de l'institution à un compte.
ID externe Produit	Texte	30	Aucune

### 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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

Élément détaillé de liste de prix par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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

Nom des champs de destinataires de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximale
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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Carrosserie	Liste de sélection	30	Propre 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	Aucune
Tarif du concessionnaire	Devise	15	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	255	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Portière	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valeurs valides par défaut : 3 portes, 2 portes, 4 portes
Moteur	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Suivi du n° du lot	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Marque	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Commande possible	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Produit parent	Texte	100	Aucune
Référence pièce	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Type de prix	Liste de sélection	30	Aucune
Catégorie de produits	Texte	100	Aucune
Devise du produit	Devise	15	Aucune
Nom du produit	Texte	100	Champ requis par défaut.
Type de produit	Liste de sélection	30	Aucune
Révision	Liste de sélection	30	Aucune
Sérialisé	Case à cocher	Non applicable	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Aucune
Sous-type	Liste de sélection	30	Aucune
Classe thérapeutique	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmission	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Accessoire carrosserie	Liste de sélection	30	Propre à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Liste de	30	Aucune

Nom des champs de produit par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
	sélection		
Année	Nombre	50	Propre 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'indication 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 653). 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. 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 du champ d'indication	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Nom de l'indication du produit	Texte	50	Doit être unique dans une société.
ID produit	Référence	Non applicable	Consultation de produits au niveau Marque.
Nom du produit	Référence	Non applicable	Consultation de noms de produits au niveau Marque.
Catégorie de produits	Référence	Non applicable	Texte en lecture seule. Ce nom indique la catégorie de produit de la marque sélectionnée.

### 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 653)

- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'avis de non-responsabilité sur 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 sur 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'avis de non-responsabilité sur 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.
Pays	Liste de sélection	30	Pays visé par l'avis de non-responsabilité.
Nombre	Texte	15	Aucun.
Division	Texte	50	Aucun.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun.
Langue par défaut	Liste de sélection	30	Langue par défaut de l'enregistrement d'avis de non-responsabilité lié.
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	1000	Texte de l'avis de non-responsabilité.
Date de fin	Date/Heure	7	Date d'expiration de l'avis de non-responsabilité.
Date de début	Date/Heure	7	Date d'activation de l'avis de non-responsabilité.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs de ce champ sont les suivantes : Actif, Inactif et Expiré.
Type	Liste de sélection	30	Cette valeur indique si l'avis de non-responsabilité est global ou multilingue.

**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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

**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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de stock d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
ID rapport d'audit	Texte	15	Aucune
Division	Texte	50	Aucune
Période de stock	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'ID de l'objet de période de stock.
Dernière quantité physique	Nombre	22	Aucune
Numéro de lot	Texte	15	Aucune
Solde d'ouverture	Nombre	22	Aucune
Quantité physique	Nombre	22	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Echantillon	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'échantillon de produit de ce stock.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

■ 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Date limite	Texte	255	Version texte du champ Date_limite.
Date_limite	Date	10	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 valeur du champ Date_limite est 1er janvier. Cette date indique que le lot d'échantillons doit être utilisé assez rapidement ou renvoyé au siège social.
Description	Texte	255	Description de lot.
Division	Texte	50	Aucune
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.
Numéro de lot	Texte	100	Nom du lot.
Commande possible	Booléen	1	Ce champ indique si le lot peut être commandé.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Niveau du produit	Nombre	22	Aucune
Echantillon	Texte	15	Nom du produit.



Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Jours avant expiration	Nombre	22	Nombre de jours de lead.
Date de début	Date	7	Date de début du lot d'échantillons.
Unité de mesure	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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- Lots d'échantillons

## Champs de demande d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de demandes 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 653). Avant de procéder à une importation de données, 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte	Texte	15	Aucun.
Compte : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement de compte parent auquel la demande d'échantillons est liée.
Livre	Chaîne	150	Aucune
Livre : ID	Chaîne	15	Aucune
Adresse de facturation	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est facturée.
Interlocuteur	Texte	15	Ce champ est obligatoire.

Nom des champs de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement d'interlocuteur parent auquel la demande d'échantillons est liée.
Devise	Liste de sélection	15	Les valeurs de cette liste de sélection sont en lecture seule. Les valeurs que vous importez doivent correspondre aux valeurs valides de cette liste de sélection.
Description	Texte	255	Ce champ contient la description de l'enregistrement de demande d'échantillons.
Division	Texte	50	Aucune
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
Indicateur externe	Texte	1	Les valeurs de ce champ sont : O et N. Lorsque l'indicateur externe a pour valeur O, il indique que la demande d'échantillons est créée par un système externe.
ID unique externe	Texte	30	Aucun.
ID	Texte	15	Ce champ contient l'identifiant de la demande d'échantillons.
Commande créée le	Date/Heure UTC	7	Date et heure de création de la commande.
Message d'intégration de commande	Texte	255	Aucun.
Numéro de commande	Texte	50	La valeur par défaut de ce champ est l'ID de la commande.
Propriétaire	Texte	15	Ce champ affiche le propriétaire de l'enregistrement.
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement de propriétaire parent auquel la demande d'échantillons est liée.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun

Nom des champs de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Adresse de livraison	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est expédiée. Ce champ est requis.
ID adresse de livraison	Texte	15	Champ d'ID de l'adresse de livraison.
Statut	Liste de sélection	30	Code du statut de la demande d'échantillons.

### 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs d'élément de demande d'échantillons : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'éléments de demande 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 653). Avant de procéder à une importation de données, 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'éléments de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	30	Aucun.
Devise	Liste de sélection	15	Les valeurs de cette liste de sélection sont en lecture seule. Les valeurs que vous importez doivent correspondre aux valeurs valides de cette liste de sélection.
Montant de la remise	Nombre	22	Aucun.
Pourcentage de la remise	Nombre	22	Aucun.

Nom des champs d'éléments de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucun.
ID	Texte	15	Ce champ contient l'identifiant de l'élément de demande d'échantillons.
Commande	Texte	15	Ce champ contient l'ID de la demande d'échantillons. Ce champ est requis.
N° de l'élément de commande	Texte	15	Ce champ contient l'ID de l'élément de demande d'échantillons.
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement de demande d'échantillons parent auquel l'élément de demande d'échantillons est lié.
Valeur de liste de sélection	Texte	50	Aucun.
Prix	Nombre	22	Aucun.
Prix après remise	Nombre	22	Aucun.
Produit	Texte	15	Ce champ contient la clé étrangère de l'ID de produit. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Produit : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement de produit parent auquel l'élément de demande d'échantillons est lié.
Quantité	Nombre	22	Ce champ contient la quantité de produits commandés. Il est obligatoire ; sa valeur doit être supérieure à zéro.  <b>REMARQUE :</b> Si un type d'enregistrement Allocation demande échantillon est défini, la valeur du champ Quantité est alors validée par rapport à ses champs Qté d'affectation, Qté max. et Quantité maximum par client correspondant. Si cette validation échoue, vous ne pouvez alors pas importer le type d'enregistrement Elément de demande d'échantillon dans Oracle CRM On Demand.

Nom des champs d'éléments de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut	Liste de sélection	30	Code du statut de l'élément de demande d'échantillons.

**REMARQUE** : Lorsqu'un produit est bloqué pour un interlocuteur, vous ne pouvez pas importer d'élément de demande d'échantillons de ce produit pour l'interlocuteur. Si vous tentez de le faire, l'enregistrement n'est pas importé et un message d'erreur est consigné dans le fichier journal pour la demande d'importation. Pour plus d'informations sur le blocage de produits pour des interlocuteurs, voir Produits bloqués.

### 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). Avant de procéder à une importation, vous devez passer en revue les informations ci-après concernant cette procédure.

Si vous souhaitez utiliser une action de workflow pour soumettre automatiquement un certain nombre de transactions d'échantillon lors de l'importation, utilisez un champ personnalisé - par exemple, affectez la valeur O au champ Mark for Submit (Marquer pour soumission) - pour indiquer que ces transactions sont prêtes à être soumises à l'issue de l'importation. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'action de workflow Soumettre pour la soumission de transactions d'échantillon, voir [Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon](#) (page 917).

**REMARQUE** : La colonne Champ par défaut du tableau suivant contient uniquement 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. De ce fait, si vous ne voyez pas un champ spécifique lorsque vous tentez d'importer vos données, adressez-vous à l'administrateur pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom de champ de la transaction d'échantillon par défaut	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.

Nom de champ de la transaction d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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, Vol, Compte initial, Perdu, Trouvé et Demande.
Commentaires	Texte	255	Champ de description.
Date	Date/Heure	7	Date de la transaction.
Division	Texte	50	Aucune
Date d'arrivée prévue	Date/Heure	7	Aucune
Date de livraison escomptée	Date/Heure	7	Aucune
A partir de la transaction	Texte	15	Aucune
Période de stock : Date de début	Date/Heure	7	Aucune
Période de stock : Date de fin	Date/Heure	7	Aucune
Numéro de facture	Texte	15	Aucune
Nom	Texte	50	Aucune
Transaction parent	Texte	15	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Date de réception	Date/Heure	7	Aucune
Transaction racine	Texte	15	Aucune
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	Aucune
Numéro de suivi	Texte	15	Aucune
Transférer à	Texte	15	Aucune

Nom de champ de la transaction d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : Transfert entrant, Transfert sortant, Echantillon perdu, Ajustement de stock et Remise 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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	Aucune
ID externe du compte	Texte	30	Aucune
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	Aucune

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Interlocuteur	Texte	255	Aucune
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucune
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.
Division	Texte	50	Aucune
ID unique externe	Texte	30	Aucune
Heure d'ouverture	Date/Heure	7	Aucune
Opportunité	Texte	100	Aucune
Propriétaire	E-mail	50	Les données des fichiers correspondent à l'ID de connexion pour un utilisateur Oracle CRM On Demand existant. Si un enregistrement ne contient pas de valeur valide pour ce champ (ou ne contient aucune valeur), sa valeur est définie sur l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation.  Si ce champ n'est pas mis en correspondance avec un champ de fichier d'importation valide lors de l'exécution de l'Assistant d'importation, le titulaire est associé à l'ID de connexion de l'utilisateur qui effectue l'importation, pour tous les enregistrements importés.
ID externe du propriétaire	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune



Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Compte partenaire principal	Varchar	15	Aucune
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	Aucune
Réaffecter le propriétaire	Case à cocher	Non applicable	Aucune
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	Aucune
N° de la DA	Texte	64	Aucune
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Ouvert, En attente, Fermé, Ouvert - En escalade, Annulé.
Objet	Texte	250	Aucune
Type	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Véhicule	Texte	100	Aucune

### 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## Champs des profils sociaux : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques sur la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de profils sociaux 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Profil social par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Communauté	Texte	255	Nom du site du média social, tel que Facebook ou Twitter, où l'interlocuteur

Profil social par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
			a été vu.
Devise	Liste de sélection	15	Aucun.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun.
Lien de l'auteur	URL	255	Lien Web de la page du profil de l'utilisateur pour ce type de média social. Elle s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
Auteur	Texte	100	Nom d'utilisateur unique de l'interlocuteur sur le site du média social.
Actif	Booléen	1	Indique si le profil du média social est actif. La valeur par défaut est vrai (1).

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs de solution par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Division	Texte	50	Aucune
ID unique externe	Texte	30	Aucune
FAQ	Texte	250	Aucune
ID d'intégration	Texte	30	Aucune
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucune

Nom des champs de solution par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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.
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5. Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Classement 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Classement 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.
Nombre de demandes d'assistance	Entier	22	Aucune
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.
Détails de la solution	Texte	16,000	Aucune
Evaluation des solutions	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
Alerte 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2. Pour plus d'informations, voir A propos des champs affichés sous forme d'images.
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
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.

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Statut d'approbation	Varchar	30	Statut d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Approbateur	Varchar	15	Nom de l'approbateur.
Date d'autorisation	Date/Heure UTC	7	Date et heure d'approbation de la demande de tarification spéciale.
Date de décision de la demande	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Statut de la réclamation	Date	7	Statut de la réclamation de tarification spéciale.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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.
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.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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



Nom du champ Interlocuteur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximale
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Elément 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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)

## 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.

**REMARQUE** : Pour importer des enregistrements utilisateur, votre rôle doit inclure le privilège Gérer les utilisateurs.

Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) (page 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom du champ Utilisateur par défaut	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 613).
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 613).
Utilisateur - Ville	Texte	50	Aucune
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 (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 613)).
Utilisateur - Boîte postale/Code de tri	Texte	30	Aucune
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 613). 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 613).

Nom du champ Utilisateur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Utilisateur - Code postal	Texte	30	Aucune
Tél. portable	Téléphone	40	Aucune
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	Aucune
Division	Texte	75	Aucune
E-mail	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	Aucune
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.
Paramètre linguistique	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	Aucune
M./Mme/Mlle	Liste de sélection	15	Aucune

Nom du champ Utilisateur par défaut	Type de données	Longueur maximale	Commentaires
Conserver le livre par défaut	Case à cocher	Non applicable	Pour plus d'informations sur le champ Conserver le livre par défaut, voir <a href="#">Champs utilisateur</a> (page 305).
Responsable	Texte	Non applicable	Champ calculé à partir du nom et du prénom du responsable.
ID externe Rapporte à	Texte	30	Aucune
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.
Statut	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	Aucune
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 653)
- [Importation des données](#) (page 849)
- [Champs utilisateur](#) (page 305)

### 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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 653). 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. Elle ne contient pas les noms qui ont été 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 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
Division	Texte	50
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50
Numéro d'identification du véhicule	Texte	100
Marque	Texte	30
Modèle	Texte	30
Année	Texte	22
Accessoire carrosserie	Texte	30
Portière	Texte	30

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Couleur extérieure	Texte	30
ID unique externe	Texte	30
ID externe du propriétaire	Texte	30
ID externe du compte	Texte	30
ID externe Produit	Texte	30
ID externe du concessionnaire	Texte	30
ID externe du revendeur de service	Texte	30
Type de produit	Texte	30
Concessionnaire vendeur	Texte	100
Statut	Texte	255
Compte	Texte	100
Type de compte	Texte	255
Interlocuteur	Texte	255
Numéro du permis	Texte	30
Département du permis	Texte	10
Expiration du permis	Date	32
Transmission	Texte	30
Site du compte	Texte	50
Statut	Texte	30
Lieu	Texte	30
Occasion/Neuf	Texte	30
Moteur	Texte	30
Prix de vente conseillé	Devise	25
Tarif du concessionnaire	Devise	25
Détenteur	Texte	30
Modifié : Date externe	Date/Heure	32
Modifié par	Texte	255

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Devise du véhicule	Texte	30
Couleur intérieure	Texte	30
Type de garantie	Texte	30
Début de la garantie	Date	32
Fin de la garantie	Date	32
Kilométrage actuel	Nombre	16
Date de lecture du kilométrage	Date	32
Nom du produit	Texte	100
Type	Texte	255
Carrosserie	Texte	30
Description	Texte	250
Propriétaire	E-mail	50
Créé : Date externe	Date/Heure	32
ID ligne	ID	15
ID d'intégration	Texte	30
ID du compte	ID	15
ID d'intégration du compte	Texte	30
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50
Liste de sélection indexée 1	Texte	30
Liste de sélection indexée 2	Texte	30
Liste de sélection indexée 3	Texte	30
Liste de sélection indexée 4	Texte	30
Liste de sélection indexée 5	Texte	30
Liste de sélection indexée 6	Texte	30
Nombre indexé	Nombre	16
Date indexée	Date/Heure	32
Devise indexée	Devise	25
Texte long indexé	Texte	255



Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximale
Texte court indexé 1	Texte	100
Texte court indexé 2	Texte	100
Case à cocher indexée	Booléen	1
Catégorie de produits	Texte	100
Référence pièce	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 849)
- [Consultation des résultats d'importation](#) (page 854)
- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 855)

## 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, voir [Préparation de l'importation des données](#) (voir "[Préparation de l'importation de données](#)" page 659). 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 633).

- 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 Notes.

- 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 Notes. 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 653).

- 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 Les enregistrements de fichier de données doivent être traités séquentiellement, si nécessaire.

**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.

- m Cochez la case Activer la notification par e-mail si vous voulez qu'une notification par e-mail vous soit envoyée une fois l'importation terminée. Cette case est cochée par défaut.

### 6 Pour l'étape 2 :

- a Suivez les instructions pour valider votre fichier, le cas échéant.

- b Sélectionnez un fichier de correspondances de champs, s'il est disponible.

- c Les fichiers de correspondance de champs (.map) contiennent les associations entre les champs de votre fichier CSV et les champs Oracle CRM On Demand existants. Une fois que vous avez effectué une importation, le système vous envoie un e-mail contenant le fichier .map avec le schéma de correspondance récent. Enregistrez-le sur votre ordinateur en vue de le réutiliser pour les importations ultérieures.

- 7 Pour l'étape 3 : Mettez en correspondance les champs de votre fichier et ceux d'Oracle CRM On Demand. Vous devez au minimum mettre en correspondance tous les champs requis avec les en-têtes de colonne du fichier CSV.

L'Assistant d'import répertorie les en-têtes de colonne de votre fichier CSV d'import en regard d'une liste déroulante affichant tous les champs de cette zone dans Oracle CRM On Demand, y compris les champs personnalisés que vous avez ajoutés.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez le champ correspondant affiché dans le tableau suivant.

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

Si vous avez sélectionné un fichier .map, vérifiez que les champs correspondent correctement. Les champs personnalisés créés depuis la dernière importation auront peut-être besoin d'être mis en correspondance.

Pour plus d'informations sur les ID externes, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes](#) (page 633).

**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.
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.

Si vous avez activé la notification par e-mail lors de la préparation de l'importation, vous recevez un e-mail une fois votre demande d'importation terminée. 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 d'une 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 plus d'informations, voir :

- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) (page 855)

## **Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal**

Si vous avez activé la notification par e-mail lors de la préparation de l'importation, vous recevez un e-mail une fois votre demande d'importation terminée. Cet e-mail récapitule 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

Nombre d'enregistrements importés avec succès : 495

Nombre d'enregistrements importés partiellement : 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 856)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 861)

## Exportation de données

Vous pouvez procéder à une exportation complète ou partielle des données de votre société, y compris des pièces jointes de types d'enregistrement spécifiques, de 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 Oracle CRM On Demand 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*, Oracle CRM On Demand renseigne la colonne Parent\_ID pour cette ligne. Pour les enregistrements non récurrents, la cellule Parent\_ID est vide.

### A propos des limites en matière d'exportations partielles

Votre société peut effectuer une exportation intégrale tous les 7 jours. Pour les exportations partielles, le nombre d'enregistrements que votre société peut exporter par période de sept jours est fonction du nombre de licences qu'elle a acquises pour Oracle CRM On Demand. Une licence donne droit à une exportation partielle de 1000 enregistrements par période de sept jours.

Les exemples qui suivent montrent comment fonctionne la limite sur les exportations partielles pour une société ayant acquis cinq licences pour Oracle CRM On Demand et qui peut donc exporter au maximum 5000 enregistrements par période de sept jours.

- **Exemple 1.** Au cours des sept derniers jours, 4000 enregistrements ont été exportés via des demandes d'exportation partielle. Un utilisateur demande maintenant une exportation partielle de 2000 enregistrements.

Sa demande échoue car sa réalisation aboutirait à un total de 6000 enregistrements exportés au cours de la période de sept jours, total supérieur à la limite de 5000 enregistrements.

- **Exemple 2.** Au cours des sept derniers jours, aucun enregistrement n'a été exporté via des demandes d'exportation partielle. Deux utilisateurs soumettent chacun des demandes d'exportation partielle. L'une des demandes concerne 3000 enregistrements, l'autre 2000.

Les deux demandes d'exportation partielle aboutissent car le nombre total d'enregistrements exportés au cours de la période de sept jours est alors de 5000, ce qui reste dans la limite. Par contre, toute demande d'exportation partielle soumise au cours des sept prochains jours échouera puisque la limite des 5000 enregistrements par période de sept jours est déjà atteinte.

**REMARQUE :** Les enregistrements exportés via les pages de liste ne sont pas comptabilisés lorsque Oracle CRM On Demand calcule le nombre d'enregistrements des exportations partielles d'une période de sept jours.

### A propos de la période de conservation des demandes d'exportation et des pièces jointes aux demandes d'exportation

Dans l'application standard, Oracle CRM On Demand conserve les détails des demandes d'exportation et leur sortie pendant une certaine période, comme suit :

- Les détails d'une demande d'exportation sont conservés pendant 60 jours puis sont purgés.
- La sortie d'une demande d'exportation est conservée pendant 168 heures (soit sept jours), puis elle est purgée.

Les périodes de conservation s'appliquent aux opérations d'exportation qui sont soumises via les pages de liste, ainsi qu'aux opérations d'exportation qui sont soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données.

Votre administrateur peut modifier les périodes de conservation des demandes d'exportation et de leurs pièces jointes, en modifiant les valeurs dans les champs suivants pour le profil de la société :

- Délai d'expiration en jours pour les demandes d'exportation

### ■ Délai d'expiration en jours pour les pièces jointes aux demandes d'exportation

Pour plus d'informations sur la mise à jour de ces champs, voir [Configuration des paramètres de la société](#) (page 22).

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle doit disposer du privilège Exportation administration.

### *Pour exporter les données de votre société*

- 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'exportation 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.
    - Si vous souhaitez exporter les pièces jointes de types d'enregistrement spécifiques, sélectionnez ces types d'enregistrement dans la section Toutes les données de pièce jointe. Pour plus d'informations, sur l'exportation des pièces jointes, voir [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 891).

**Remarque :** Le fichier joint exporté suit la convention de dénomination suivante :  
<Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>, per exemple, Pièce jointe opportunité\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

- 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.

**REMARQUE** : Si vous sélectionnez des dates pour une exportation complète, celle-ci se transforme en une exportation partielle.

- c Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.
- d Sélectionnez un filtre de plage temps pour limiter les données de votre exportation.

**REMARQUE** : S'il s'agit de votre premier export de données, vous pouvez ne pas filtrer les dates. Néanmoins, pensez ensuite à configurer des exportations incrémentielles en filtrant les données relatives aux dates depuis la dernière exportation.

- e Cochez la case Activer la notification par e-mail si vous voulez qu'une notification par e-mail vous soit envoyée une fois l'exportation terminée.
- f Cochez la case Exporter les détails de pièce jointe uniquement si vous souhaitez exporter les détails de pièce jointe uniquement, sans exporter de contenu de pièce jointe. Vous pouvez exporter les détails de pièce jointe de tous les types d'enregistrement et de leurs champs correspondants.

**REMARQUE** : Cette case à cocher est uniquement disponible si vous avez sélectionné un type d'enregistrement dans la section Toutes les données de pièce jointe à l'étape précédente.

- g Cochez la case Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation si vous voulez que des URL soient incluses dans le fichier CSV exporté.

La valeur par défaut de la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation est contrôlée par la case à cocher Inclure l'URL du lien Web dans les fichiers d'exportation du profil de la société. Vous pouvez choisir de sélectionner ou de désélectionner ce paramètre pour chaque demande d'exportation. Pour plus d'informations sur cette case à cocher, voir [Configuration des paramètres d'intégration](#) (voir "Configuration des paramètres de sécurité de la société" page 45).

- h 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. Si vous annulez l'exportation, elle passe tout d'abord au statut Annulation en cours, puis au statut Annulé.
En cours	Tous les enregistrements ont été exportés avec succès. Le processus d'exportation est en train de

Statut	Description
	préparer l'e-mail, le fichier récapitulatif et le fichier ZIP à télécharger. Ce processus peut demander entre 30 secondes et une minute.
Terminé	Aucune erreur ne s'est produite durant l'exportation.
Terminé avec erreurs	Exportation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Annulation en cours	<p>Si vous annulez une demande d'exportation au statut Dans la file d'attente, celle-ci est alors immédiatement annulée.</p> <p>Si vous annulez une demande d'exportation au statut En cours, elle passe au statut Annulation en cours. L'annulation peut prendre quelques minutes et si l'exportation se termine avant d'avoir pu être annulée, le statut final devient Terminé.</p> <p>Vous pouvez annuler la demande d'exportation pour la demande parent ou les demandes enfants.</p> <p>Lorsque vous annulez la demande d'exportation du parent, les types d'enregistrement enfant exportés sont disponibles pour téléchargement. En revanche, les types d'enregistrement enfant qui n'ont pas été exportés sont annulés et ne sont pas disponibles pour téléchargement.</p> <p>Lorsque vous annulez la demande d'exportation des enfants, seule l'exportation du type d'enregistrement enfant est annulée et n'est pas disponible pour téléchargement. Vous pouvez poursuivre le téléchargement des autres types d'enregistrement enfants figurant sous la demande d'exportation parent.</p>
Annulé	Une fois que la demande d'exportation a été annulée, le statut passe sur Annulé.
Echec	L'exportation est terminée, mais aucun enregistrement n'a été exporté.
Erreur	L'exportation ne s'est pas effectuée en raison d'une erreur. Pour plus d'informations sur le dépannage en cas d'erreur d'exportation des données dans Oracle CRM On Demand, voir 1802395.1 (ID article) sur My Oracle Support.

Pour plus d'informations sur la page Export - File des demandes, voir [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 861).

## Consultation des résultats d'exportation

La page File d'attente de demandes d'export affiche toutes les demandes d'exportation en attente et terminées que vous avez envoyées au moyen de l'assistant d'exportation de données. 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.

**REMARQUE :** La page File d'attente de demandes d'export n'affiche pas les demandes d'exportation qui ont été envoyées via les pages de liste. En revanche, si vous avez un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Accéder aux demandes d'exportation maître, vous pouvez consulter toutes les demandes d'exportation, y compris celles qui ont été envoyées via les pages de liste, dans la page File d'attente des demandes d'exportation maître. Pour plus d'informations, voir [Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société](#) (page 91).

## A propos de la période de conservation des demandes d'exportation et des pièces jointes aux demandes d'exportation

Dans l'application standard, Oracle CRM On Demand conserve les détails des demandes d'exportation et leur sortie pendant une certaine période, comme suit :

- Les détails d'une demande d'exportation sont conservés pendant 60 jours puis sont purgés.
- La sortie d'une demande d'exportation est conservée pendant 168 heures (soit sept jours), puis elle est purgée.

Les périodes de conservation s'appliquent aux opérations d'exportation qui sont soumises via les pages de liste, ainsi qu'aux opérations d'exportation qui sont soumises au moyen de l'assistant d'exportation de données.

Votre administrateur peut modifier les périodes de conservation des demandes d'exportation et de leurs pièces jointes, en modifiant les valeurs dans les champs suivants pour le profil de la société :

- Délai d'expiration en jours pour les demandes d'exportation
- Délai d'expiration en jours pour les pièces jointes aux demandes d'exportation

Pour plus d'informations sur la mise à jour de ces champs, voir [Configuration des paramètres de la société](#) (page 22).

La procédure suivante explique comment afficher les demandes d'exportation.

**Avant de commencer :** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Exportation administration.

### *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.
Soumis	Date et heure de soumission de la demande d'exportation.
Activer la notification par e-mail	Si cette case est cochée, une notification par e-mail est envoyée une fois l'exportation terminée.
Terminé	La date et l'heure auxquelles l'exportation s'est terminée.

La procédure ci-après explique comment consulter les détails d'une demande d'exportation.

#### **Pour consulter les détails d'une demande d'exportation**

- Dans la ligne de la demande, 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). Dans la section Types d'enregistrement de l'export, vous pouvez voir les détails du nombre d'enregistrements qui ont été exportés pour chaque type d'enregistrement.

Pour plus d'informations sur le téléchargement et la suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation, c'est-à-dire des fichiers ZIP contenant la sortie des demandes d'exportation, voir [Téléchargement et suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation](#).

**REMARQUE :** Pour télécharger les pièces jointes aux demandes d'exportation pour les opérations d'exportation effectuées par tous les utilisateurs, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège [Accéder à toutes les pièces jointes aux demandes d'exportation](#). Si votre rôle d'utilisateur n'inclut pas ce privilège, vous pouvez télécharger uniquement les pièces jointes relatives aux opérations d'exportation que vous-même ou vos subordonnés avez exécutées.

## 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 863)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 863)

### 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 864) ;
- 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 867).

### 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 et leurs applets Web personnalisés. 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 pour Web Services v1.0 et Web Services v2.0

Vous pouvez télécharger un fichier WSDL pour chaque type d'enregistrement et vous pouvez choisir les types d'enregistrement enfant à inclure dans le fichier WSDL pour le type d'enregistrement parent.

### *Pour télécharger un fichier WSDL pour Web Services v1.0 et Web Services v2.0*

- 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, le cas échéant.
- 4 Dans la liste Document, sélectionnez WSDL.
- 5 Dans la liste Type, sélectionnez Personnalisé ou Générique.

Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le WSDL selon que vous sélectionnez Personnalisé ou 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](#) (page 152). 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 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. Tous les types d'enregistrement enfant pour le type d'enregistrement sélectionné sont affichés, dans l'ordre alphabétique, dans la liste Informations connexes disponibles, que vous ayez accès ou non aux types d'enregistrement enfant. Pour Web Services v2.0, CustomWebApplet est également affiché.
- 7 Déplacez les types d'enregistrement enfant que vous voulez inclure dans le WSDL à partir de la liste Informations connexes disponibles vers la liste Informations connexes sélectionnées.
- 8 Cliquez sur le bouton Télécharger.
- 9 Enregistrez le fichier WSDL dans votre ordinateur.

## Téléchargement de fichiers WSDL pour des API de service

Vous pouvez télécharger les fichiers WSDL pour chacune des API de service. Si vous téléchargez le WSDL pour un événement d'intégration, vous devez en plus télécharger les fichiers de schéma pour chacun des types d'enregistrement pour lesquels vous voulez générer des événements d'intégration, voir la section "Téléchargement de fichiers de schéma pour des événements d'intégration".

### ***Pour télécharger un fichier WSDL pour des API de service***

- 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 des API de service.  
**REMARQUE** : Si vous sélectionnez l'API de service de fusion, vous pouvez choisir Personnalisé ou Générique dans la liste Type et télécharger un fichier de schéma pour cette API de service.
- 4 Dans la liste Type, sélectionnez Personnalisé ou Générique.
- 5 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le nom de l'API de service requise.
- 6 Cliquez sur le bouton Télécharger.
- 7 Enregistrez le fichier WSDL dans votre ordinateur.

### **Téléchargement de fichiers WSDL pour des services administratifs**

Vous pouvez télécharger les fichiers WSDL pour chaque service administratif.

**REMARQUE** : Pour télécharger le WSDL des scripts d'évaluation ou le WSDL du profil d'accès, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Gérer les rôles et les accès.

### ***Pour télécharger un fichier WSDL pour des services administratifs***

- 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 Services administratifs.
- 4 Dans la liste Objet WSDL, sélectionnez le service requis.
- 5 Cliquez sur le bouton Télécharger.
- 6 Enregistrez le fichier WSDL dans votre ordinateur.

### **Téléchargement de fichiers de schéma pour des événements d'intégration**

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 de schéma générique sont disponibles. Toutefois, si vous créez des champs personnalisés ou que vous renommez les champs d'un type d'enregistrement, vous devez télécharger un schéma personnalisé. 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 pour les événements d'intégration**

- 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 Document, sélectionnez Schéma.
- 5 Dans la liste Type, sélectionnez Personnalisé ou Générique.  
Les champs personnalisés s'affichent différemment dans le fichier de schéma selon que vous sélectionnez Personnalisé ou 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 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.
- 7 Dans la liste Sélectionner les informations connexes, sélectionnez les types d'enregistrement enfant que vous voulez inclure dans le schéma.
- 8 Cliquez sur le bouton Télécharger.
- 9 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 Documentation de la version 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
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	Cliquez sur l'ID de session pour afficher une page de détails pour la demande de service Web.

Pour	Effectuez cette procédure
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	Cliquez dans la liste déroulante située dans la barre de titre et modifiez la sélection : <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.
Type	Valeur de l'agent utilisateur pour la demande. Pour les intégrations client non Oracle, cette valeur est par défaut Web Services.
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 869)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 871)

### 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
- Barres d'actions
- Règles d'affectation et groupes de règles
- Listes de sélection en cascade
- Champs concaténés
- Ajouts de balises de tête HTML personnalisées
- Types d'enregistrement personnalisés
- Applets Web personnalisés
- Liens Web personnalisés
- Onglets Web personnalisés
- Configuration de l'audit des champs
- Définitions de gestion des champs
- Présentations de page d'accueil
- Files d'attente d'événements d'intégration
- Paramètres d'accès à la liste et d'ordre
- Paramètres de suivi des modifications
- Mises en page
- Listes de sélection
- Groupes de valeurs de liste de sélection
- Administration des processus
- Présentations d'informations connexes
- Associations de rôles pour les dossiers de rapports
- Rôles
- Modèles d'évaluation des ventes
- Catégories de vente
- Présentations de recherche
- Règles et jeux d'actions de workflow

## 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/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.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 864). Pour plus d'informations sur les API fournies par les services administratifs, consultez le guide Oracle Web Services On Demand Guide, disponible dans la [bibliothèque de documentation d'Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) (voir Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) sur Oracle Technology Network.

### *Pour télécharger l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Créez sur l'ordinateur un répertoire dans lequel extraire les fichiers Oracle Migration Tool On Demand, par exemple `C:\Oracle Migration Tool On Demand`.
- 2 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Admin.
- 3 Dans la section Outils de gestion des données, cliquez sur Outils d'import et d'export.
- 4 Dans la section Outils d'import et d'export de métadonnées, cliquez sur Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Enregistrez le fichier ZIP sur votre ordinateur.

## Page File d'attente de suppression et de restauration par lots

La page File d'attente de suppression et restauration par lots affiche toutes les demandes de suppression et de restauration d'enregistrements en cours et terminées envoyées par votre société.

**Avant de commencer.** Pour voir toutes les demandes de suppression et de restauration par lots, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Suppression et restauration par lots. Pour restaurer des listes d'enregistrements que vous avez supprimées, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Suppression et restauration par lots. Pour restaurer des listes d'enregistrements qui ont été supprimées par un autre utilisateur, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Récupérer tous les enregistrements ainsi que le privilège Suppression et restauration par lots.

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 ou restaurez une liste d'enregistrements, vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que Oracle CRM On Demand a préparé avec succès la demande de

Pour	Effectuez cette procédure
	suppression ou de restauration par lots sur la page File d'attente de suppression et de restauration par lots. Vous pouvez cliquer sur le lien Annuler pour annuler la demande jusqu'à ce que vous cliquiez sur le lien OK à côté de la demande et que Oracle CRM On Demand commence à la traiter.
Poursuivre une demande en cours	Cliquez sur le lien OK en regard de la demande pour finaliser la demande de suppression ou de restauration par lots. Vous recevez un e-mail de confirmation indiquant que la demande a été correctement exécutée et que la liste d'enregistrements a été supprimée ou restaurée.
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 lien Supprimer pour supprimer la demande de suppression ou de restauration par lots de la file d'attente Demandes traitées.  <b>REMARQUE :</b> Si une demande de suppression par lots traitée n'a pas été restaurée (le statut est Supprimé), la demande ne peut pas être restaurée ultérieurement.
Afficher un récapitulatif de la demande terminée	Vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliquez sur le lien Afficher le journal des suppressions pour voir le journal récapitulant les demandes de suppression.</li> <li>■ Cliquez sur le lien Afficher le journal des restaurations pour voir le journal récapitulant les demandes de restauration.</li> </ul>
Restaurer la demande supprimée	Cliquez sur le lien Restaurer en regard de la demande de suppression pour restaurer les enregistrements supprimés qui n'ont pas été purgés d'Oracle CRM On Demand.



## Page File d'attente d'affectation de livre par lot

La page File d'attente d'affectation de livre par lot affiche toutes les demandes d'affectation de livre en cours et traitées envoyées par votre société. Dans cette page, vous pouvez effectuer les tâches présentées dans le tableau suivant :

Pour	Effectuez cette procédure
Annuler	Cliquez sur le lien Annuler situé en regard de la demande. Vous pouvez annuler une demande tant que son état ne passe pas à "En cours".
Afficher les détails d'une demande	Explorez le nom de la liste pour rechercher la demande. Dans la page Détails de la demande, vous pouvez afficher les propriétés et paramètres de la demande.
Afficher plus ou moins de demandes	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, sélectionnez le nombre de demandes à afficher simultanément.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le lien Supprimer pour supprimer la demande de suppression de la file d'attente Demandes traitées.
Consigner	Cliquez sur le lien Consigner pour enregistrer la demande en tant que fichier journal.

Lorsque la demande a été traitée, vous recevez une notification par e-mail.

Pour des informations sur la création de demandes d'affectation par lots, reportez-vous à la section [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 424).

## Page File d'attente d'initialisation de champ associé

Lorsque vous enregistrez un nouveau champ d'informations connexes personnalisé, Oracle CRM On Demand soumet automatiquement une demande d'initialisation du nouveau champ. Le processus d'initialisation renseigne le champ d'informations connexes personnalisé des enregistrements avec la valeur du champ correspondant des enregistrements du type d'enregistrement associé. La page File d'attente d'initialisation de champ associé affiche les demandes actives et terminées d'initialisation des champs d'informations connexes personnalisés. Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer à partir de cette page.

Pour	Effectuez cette procédure
Consigner	Cliquez sur le lien Journal pour afficher le statut de la demande d'initialisation.
Supprimer la demande traitée	Cliquez sur le lien Supprimer pour supprimer la demande de suppression de la file d'attente

Pour	Effectuez cette procédure
	Demandes traitées.
Soumettre à nouveau	Si la demande d'initialisation du champ d'informations connexes personnalisé a échoué, vous pouvez cliquer sur Soumettre à nouveau afin de recommencer le processus d'initialisation. Si la demande a abouti, l'option Soumettre à nouveau n'est pas disponible.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 146)
- [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) (page 149)

## 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 doit être configurée par Oracle CRM On Demand Customer Care et par l'administrateur de votre société. Demandez à Oracle CRM On Demand Customer Care de vous aider dans l'administration des événements d'intégration et de 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 Oracle CRM On Demand Customer Care 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 346).

### 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 471).

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 863). 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 876).
- 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 877).
- 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 493).

## 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 874). 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.
Format de la liste de sélection	<p>Ce champ est requis. Sélectionnez le format d'enregistrement des valeurs de liste de sélection dans les événements d'intégration, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez qu'elles soient enregistrées sous forme de valeurs indépendantes de la langue (LIC), sélectionnez Valeur indép. de la langue.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Les valeurs LIC des listes de sélection sont généralement identiques aux valeurs en langue Anglais-Etats-Unis (ENU).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous voulez que les valeurs soient enregistrées dans la langue de l'utilisateur dont l'action cause la création de l'événement d'intégration, sélectionnez Langue de l'utilisateur.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Après que vous avez créé la liste d'attente, le champ Format de la liste de sélection passe en lecture seule et ne peut plus être modifié. Si vous souhaitez modifier le format de liste de sélection d'une file d'attente d'événement d'intégration, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care et demandez à ce qu'il soit modifié pour vous.</p>

## 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 874). 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 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.	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.  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.
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.	Sélectionnez une valeur dans le champ Fuseau horaire.  ■ <b>Format UTC.</b> Si vous sélectionnez cette valeur, la date et l'heure dans le fuseau horaire GMT sont enregistrées au format défini par la norme W3C relative au temps universel coordonné (UTC),

Tâche	Action
	<p>comme suit :</p> <p>YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ</p> <p>Par exemple, 2017-06-12T09:44:15Z, qui correspond au 12 juin 2017, 9:44:15 GMT.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Les fractions de secondes ne sont pas enregistrées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>UTC</b>. Si vous sélectionnez cette valeur, la date et l'heure dans le fuseau horaire GMT sont enregistrées dans le format suivant : <p>MM/DD/YYYY HH:MM:SS</p> <p>Par exemple, 06/12/2017 09:44:15, qui correspond au 12 juin 2017, 9:44:15 GMT.</p> </li> <li>■ <b>Fuseau horaire utilisateur</b>. Si vous sélectionnez cette valeur, la date et l'heure dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement sont enregistrées au format suivant : <p>MM/DD/YYYY HH:MM:SS</p> <p>Par exemple, 06/12/2017 09:44:15, qui correspond au 12 juin 2017, 9:44:15 dans le fuseau horaire de l'utilisateur.</p> </li> </ul> <p>Si vous laissez le champ Fuseau horaire vide, la date et l'heure dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement sont enregistrées au format ci-dessus pour la valeur Fuseau horaire utilisateur.</p> <p>Une fois que vous avez modifié la valeur dans le champ Fuseau horaire, les utilisateurs doivent se déconnecter de toutes les sessions Oracle CRM On Demand, y compris des sessions de services Web, puis se connecter à nouveau pour que le nouveau paramètre soit appliqué.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Vous devez uniquement définir le champ Fuseau horaire 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. Le champ Fuseau horaire s'affiche pour toutes les files d'attente, mais est en lecture seule pour les files d'attente autres que la file d'attente par défaut.</p>

**REMARQUE** : Le champ Format de la liste de sélection détermine le format d'enregistrement des valeurs des champs de liste de sélection dans les événements d'intégration écrits dans la file d'attente. Les valeurs

peuvent être enregistrées dans la langue de l'utilisateur dont l'action cause la création de l'événement d'intégration, ou sous forme de valeurs de code indépendant de la langue (LIC).

Après que vous avez créé la liste d'attente d'un événement d'intégration, le champ Format de la liste de sélection passe en lecture seule et ne peut plus être modifié. Si vous souhaitez modifier le format de liste de sélection d'une file d'attente d'événement d'intégration, y compris celui de la file d'attente par défaut, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care et demandez à ce qu'il soit modifié pour vous. Après que Oracle CRM On Demand Customer Care a modifié le format des valeurs de liste de sélection d'une file d'attente, la modification s'applique uniquement aux valeurs de liste de sélection des événements d'intégration créés après le changement de format. En effet, la modification du format de liste de sélection d'une file d'attente n'agit pas sur le format des valeurs de liste de sélection des événements d'intégration qui existent déjà dans la file d'attente.

## 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 d'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 d'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 de compte ou d'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 d'opportunité, de compte ou d'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 881)
- [Définition des produits de votre société](#) (page 882)
- [Configuration des listes de prix pour PRM](#) (voir "[Configuration des listes de prix pour PRM](#)" page 884)
- [Configuration des listes de prix pour Life Sciences](#) (page 888)
- [Gestion des pièces jointes de votre société](#) (page 891)
- [Gestion des images de la page de détails](#) (page 894)
- [Configuration de scripts d'évaluation](#) (page 895)
- 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).

**REMARQUE** : Vous pouvez afficher une image dans la page Détails du produit ; par exemple, vous pouvez afficher une photographie du produit, ou encore son emballage. Pour plus d'informations, voir Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements.

### *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 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. (Pour plus d'informations sur les champs de produit, voir 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 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Regroupement de produits dont le produit fait partie. Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de prix	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produit parent	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de produit	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition et Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Si vous définissez un produit automobile, le champ Type de produit doit être défini sur Véhicule.  Si vous définissez un produit Echantillon remis (pour lequel le type a la valeur Echantillon), le champ Type de produit doit avoir la valeur Echantillon ou rester vide.
Classe thérapeutique	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence pièce	Référence du produit.
Commande possible	Cochez cette case pour que le produit soit lié à un autre enregistrement, apparaisse dans la fenêtre de consultation des produits, dans des listes et soit disponible pour la recherche et la recherche avancée de la barre d'action. Si cette case est désélectionnée, le produit apparaît uniquement lors de l'utilisation de

Champ	Description
	la recherche et la recherche avancée de la barre d'action.
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	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Statut	Statut du produit.
Révision	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sérialisé	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Suivi des n° de lot	Propre à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Contrôlé	Indique que le produit est contrôlé. Propre 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.

**Avant de commencer** : Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.

**REMARQUE** : L'accès aux listes de prix est limité aux administrateurs de propriétaires de marques qui bénéficient du privilège Gérer l'accès à PRM dans leur rôle.

### *Pour définir une liste de prix*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, 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 le lien Modifier de la liste de prix.

**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 champs des 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 pendant laquelle la liste de prix est valide.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période pendant laquelle la liste de prix est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type	Type de liste de prix. Les valeurs suivantes sont disponibles par défaut : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> 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.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> Prix de vente conseillés du fabricant, autrement dit les prix que le propriétaire de la marque recommande pour la vente de ses produits aux</li> </ul>

Champ	Description
	clients. Votre société peut ajouter des valeurs à la liste de sélection du champ Type. 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.
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. Lorsque vous sauvegardez le nouvel enregistrement de la liste de prix, ce champ passe en lecture seule.
<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 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, 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 Cliquez sur le lien Modifier de la liste de prix que vous souhaitez publier.
- 5 Dans cette page, choisissez Publié dans le menu Statut.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut par Publié, les événements suivants se produisent :

- La liste de prix peut être associée à un compte ou à 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, lors de la création d'un produit avec tarification spéciale, la liste de prix est utilisée pour renseigner le champ Prix de vente conseillé du fabricant et le champ Coût d'achat du produit avec tarification spéciale.

La liste de prix associée au client final dans le cadre d'une demande de tarification spéciale est utilisée pour renseigner le champ Prix de vente conseillé et la liste de prix associée au partenaire propriétaire dans le cadre d'une demande de tarification spéciale est utilisée pour renseigner le champ Coût d'achat. Les conditions suivantes doivent également être remplies :

- La liste de prix associée au client final est de type MSRP et la liste de prix associée au partenaire propriétaire 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 sous forme d'éléments détaillés. Une liste de prix peut contenir plusieurs produits, mais chaque produit ne peut figurer qu'une seule fois dans une liste de prix.

### *Pour ajouter un élément détaillé de liste de prix*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, 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 Cliquez sur le nom de la liste de prix que vous souhaitez mettre à jour.
- 5 Dans la page de détails Liste de prix, cliquez sur Ajouter dans la section d'informations connexes élément détaillé de liste de prix.
- 6 Dans la page élément détaillé de liste de prix - Modification, entrez les informations demandées.

**REMARQUE :** Vous pouvez également accéder à la page élément détaillé de la liste de prix à partir de la page Modification d'un produit.

Le tableau suivant décrit les champs des 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>	

Champ	Description
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Produit	Produit de l'élément détaillé de liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle l'élément détaillé de liste de prix indiqué est valide. Cette date doit être comprise entre les dates des champs En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle l'élément détaillé de liste de prix indiqué est valide. Si ce champ est vide, l'élément détaillé de liste de prix est valide indéfiniment.
Type de prix	Indique le type de prix. La valeur actuelle par défaut est Standard.
Liste de prix	Prix de l'élément détaillé durant la période de validité indiquée.
<b>Informations complémentaires</b>	
Création	Nom de la personne qui a créé l'élément détaillé de liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier l'élément détaillé de liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa modification la plus récente.
Description	Informations complémentaires sur l'élément détaillé de liste de prix. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Configuration des listes de prix pour Life Sciences

Les sociétés qui utilisent Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition peuvent créer des listes de prix pouvant être associées à des commandes. Vous pouvez associer plusieurs produits à une liste de prix. Chaque produit a un prix spécifique pour une liste de prix donnée.

Pour configurer les listes de prix d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, vous devez disposer des privilèges Gérer le contenu et Activer l'accès aux commandes pour votre rôle. Pour associer des listes de prix à des commandes, les utilisateurs doivent se voir accorder le privilège Activer l'accès aux commandes ou le privilège Activer les opérations d'échantillon de base pour leur rôle.

Pour ajouter des produits à la liste de prix, vous devez être en mesure d'accéder à la section d'informations connexes Elément détaillé de liste de prix sur la page de détails Liste de prix. Cette section n'est pas disponible sur la page par défaut. Les administrateurs de la société peuvent créer une mise en page personnalisée contenant la section d'informations connexes Eléments détaillés de liste de prix, puis affecter cette mise en page personnalisée à chaque rôle qui configure des listes de prix. Pour affecter des mises en page de type d'enregistrement Liste de prix à un rôle d'utilisateur, l'administrateur de la société doit disposer du privilège Gérer l'accès à PRM. Si ce privilège n'est pas accordé au rôle d'administrateur de votre société, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

**REMARQUE :** Une fois le privilège Gérer l'accès à PRM accordé au rôle d'administrateur de votre société, les types d'enregistrement utilisés pour Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management sont



disponibles dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur ces types d'enregistrement, voir la section Partner Relationship Management et la haute technologie de l'aide en ligne. Les listes de prix dont le champ Statut indique la valeur Publié peuvent être associées avec certains des types d'enregistrement utilisés dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. N'importe quelle liste de prix peut être associée à un enregistrement de commande, quelle que soit la valeur du champ Statut de la liste de prix.

### *Pour définir une liste de prix*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, 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 le lien Modifier de la liste de prix.
- 5 Dans la page Liste de prix - Modification, entrez les informations voulues.

Le tableau suivant décrit les champs des 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 pendant laquelle la liste de prix est valide.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période pendant laquelle la liste de prix est valide. Si ce champ est vide, alors la liste de prix est valide indéfiniment.
Type	<p>Type de liste de prix. Les valeurs suivantes sont disponibles par défaut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST</b>. Coûts du laboratoire pharmaceutique, qui sont les coûts de stock initiaux que le médecin ou le pharmacien doit payer pour acheter des produits auprès du laboratoire pharmaceutique.</li> <li>■ <b>MSRP</b>. Prix de vente conseillés du fabricant, autrement dit les prix recommandés par le laboratoire pharmaceutique pour la vente de ses produits aux clients.</li> </ul> <p>Votre société peut ajouter des valeurs à la liste de sélection du champ Type.</p>

Champ	Description
Statut	Statut actuel de la liste de prix. Les valeurs disponibles par défaut sont les suivantes : En cours et Publié. La valeur par défaut de toutes les nouvelles listes de prix est En cours.  <b>REMARQUE</b> : La liste de prix est disponible dans la fenêtre de consultation du champ Liste de prix des enregistrements de commande, quelle que soit la valeur figurant dans le champ Statut de la liste de prix.
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. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement de la liste de prix, ce champ passe en lecture seule et ne peut pas être mis à jour.
<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.

## Ajout d'éléments détaillés de liste de prix

Après avoir créé une liste de prix, ajoutez-y des produits sous forme d'éléments détaillés. Une liste de prix peut contenir plusieurs produits, mais chaque produit ne peut figurer qu'une seule fois dans une liste de prix.

### *Pour ajouter un élément détaillé de liste de prix*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, 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 Cliquez sur le nom de la liste de prix que vous souhaitez mettre à jour.
- 5 Dans la page de détails Liste de prix, cliquez sur Ajouter dans la section d'informations connexes Élément détaillé de liste de prix.
- 6 Dans la page Élément détaillé de liste de prix - Modification, entrez les informations demandées.

Le tableau suivant décrit les champs des 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
-------	-------------

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la liste de prix</b>	
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Produit	Produit de l'élément détaillé de liste de prix.
En vigueur à partir du	Date de début de la période de validité durant laquelle l'élément détaillé de liste de prix indiqué est valide. Cette date doit être comprise entre les dates des champs En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au de la liste de prix.
En vigueur jusqu'au	Date de fin de la période de validité durant laquelle l'élément détaillé de liste de prix indiqué est valide. Si ce champ est vide, l'élément détaillé de liste de prix est valide indéfiniment.
Référence produit	La référence produit est définie lors de la définition du produit. Pour les produits d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, la référence est généralement composée du nom du produit ainsi que du dosage du produit.
Type de prix	Indique le type de prix. La valeur actuelle par défaut est Standard.
Liste de prix	Prix de l'élément détaillé durant la période de validité indiquée.
<b>Informations complémentaires</b>	
Création	Nom de la personne qui a créé l'élément détaillé de liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Nom de la personne qui a modifié en dernier l'élément détaillé de liste de prix, ainsi que la date et l'heure de sa modification la plus récente.
Description	Informations complémentaires sur l'élément détaillé de 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, voir [A propos des configurations de pièce jointe](#) (voir "[A propos des configurations de pièces jointes](#)" page 293).

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 les procédures de gestion des pièces jointes, votre rôle doit disposer du privilège Gérer le contenu - Gérer les pièces jointes et les images de la page de détails.

### *Pour vérifier les pièces jointes*

- 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 Gérer les pièces jointes et les images, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :

Tâche	Action
Afficher une pièce jointe	Sélectionnez Afficher dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe.
Supprimer une 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. Si vous avez besoin de supprimer plusieurs pièces jointes, vous pouvez utiliser la commande de suppression par lots. Pour plus d'informations sur la suppression par lots, voir Création et utilisation de listes de pièces jointes ci-après.
Remplacer une pièce jointe	Pour remplacer un fichier par un autre, sélectionnez Remplacer dans le menu de niveau enregistrement de la pièce jointe. Dans la page Modifier, recherchez le nouveau fichier et sauvegardez l'enregistrement.  Pour remplacer une URL par une autre, cliquez sur Remplacer. Dans la page Modifier, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement. Pour obtenir des instructions complètes, voir Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements.
Afficher le nombre d'enregistrements	Pour afficher le nombre d'enregistrements de pièce jointe correspondant au filtre de liste actuel ou à d'autres spécifications, cliquez sur le bouton Menu et

Tâche	Action
	sélectionnez Nombre d'enregistrements.

## Création et utilisation de listes de pièces jointes

Vous pouvez restreindre l'affichage actuel des enregistrements pour afficher uniquement les enregistrements répondant à certains critères (taille supérieure à une valeur donnée, pièces jointes d'un type spécifique, etc.). Vous pouvez enregistrer ces spécifications sous la forme d'une liste nommée que vous pouvez réutiliser à chaque fois que vous affichez la page Gérer les pièces jointes.

Avec des listes, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Action
Créer une nouvelle liste	Pour créer une liste, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Créer une liste. Pour plus d'informations, voir Utilisation des listes.
Afficher le filtre de la liste	Pour afficher les critères de filtre de liste actuels, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. La page Afficher la liste présente les critères actuels de l'onglet Informations de filtrage et les champs sélectionnés dans l'onglet Champs sélectionnés.
Affiner la liste	Pour préciser les critères de liste actuels, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Affiner la liste. Pour plus d'informations, voir Utilisation des listes.
Sauvegarder la liste	Quand la définition de liste est terminée, vous pouvez l'enregistrer pour une utilisation future. Cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Sauvegarder la liste. Dans la page Affiner la liste, entrez un nom de liste et cliquez sur Enregistrer et Exécuter.
Exporter la liste	Vous pouvez exporter la liste des pièces jointes actuellement affichée dans un fichier. Cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Exporter la liste. Pour plus d'informations, voir Exportation d'enregistrements dans des listes.
Suppression par lots	Pour supprimer toutes les pièces jointes affichées dans la liste, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Suppression par lots. A l'invite, cliquez sur OK. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Page File d'attente de suppression et de restauration par lots</a> (page 871).

## Gestion des images de la page de détails

Dans la section Gestion de contenu de la page Administration - Page d'accueil, vous pouvez accéder à la page Gérer les images de la page de détails dans laquelle vous pouvez vérifier les images qui sont associées aux pages de détail.

La page Gérer les images de la page de détails présente uniquement les images qui sont affichées dans les pages de détails et fournit un emplacement central pour les gérer. Vous pouvez aussi accéder aux pages de détails et gérer les images individuellement. La vérification des images vous aide à déterminer celles qui occupent un espace de stockage important.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir effectuer les procédures de gestion des images de page de détails, vous devez avoir un rôle comportant les privilèges suivants dans la catégorie Administration : Gestion du contenu :

- Gérer le contenu
- Gérer le contenu - Gérer les pièces jointes et les images de la page de détails

### *Pour gérer les images de la page de détails*

- 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 Gérer les pièces jointes et les images, cliquez sur le lien Gérer les images de la page de détails.
- 4 La page Gérer les images de la page de détails s'ouvre. Elle comprend les colonnes suivantes :
  - **Image.** Vignette de l'image.
  - **Taille (en octets).** Taille de l'image stockée dans Oracle CRM On Demand.
  - **Créée par.** Nom de l'utilisateur qui a ajouté l'image.
  - **Modifiée par.** Nom de l'utilisateur qui a modifié l'image pour la dernière fois.
  - **Dernière modification.** Date et heure auxquelles l'image a été modifiée pour la dernière fois.
  - **Type d'objet.** Type d'enregistrement auquel l'image est associée.
  - **ID objet.** ID ligne de l'enregistrement auquel l'image est associée.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour supprimer une image, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement de l'image. Suivez les invites à l'écran.
  - Pour télécharger une image, sélectionnez Télécharger dans le menu de niveau enregistrement de l'image. Suivez les invites à l'écran.
  - Pour remplacer une image, sélectionnez Remplacer dans le menu de niveau enregistrement de l'image. Suivez les invites à l'écran.
  - Pour limiter le nombre d'images affichées dans la liste, cliquez sur le menu déroulant et modifiez la sélection.

La liste déroulante contient les listes standard distribuées avec l'application.

- Pour exporter une liste, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste. Pour plus d'informations, voir Exportation d'enregistrements dans des listes.
- Pour créer une liste, cliquez sur Créer une liste. Pour plus d'informations, voir Utilisation des listes.

## 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 895)
- [Création de scripts d'évaluation](#) (page 899)

## 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.

**Avant de commencer :** Pour pouvoir effectuer les procédures décrites dans cette rubrique, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer le contenu.

## 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.  
**REMARQUE** : Un script de qualification de lead peut ne pas parvenir à définir le champ Statut d'un lead donné sur Qualifié, tant que certains champs de ce lead ne sont pas renseignés. Pour plus d'informations, voir Champ requis pour la qualification de lead.
- **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 899).

- 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 899).

### 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 346).  
 Pour plus d'informations sur la définition des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès](#) (page 371).

- 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 184).

## 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

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	25

Critère	Poids
projet ?	
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 cette procédure, votre rôle doit disposer des privilèges Gérer l'accès aux évaluations et Gérer le contenu.
- 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.
- Avant de commencer à créer des scripts d'évaluation, reportez-vous à [A propos des scripts d'évaluation](#) (page 895).

Veillez à ajouter tout nouveau champ à la présentation de page de cet enregistrement. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la rubrique [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir "[Personnalisation de la présentation des pages statiques](#)" page 184).

**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 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 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 895).

**CONSEIL :** Veillez à ce que la mise en page de chaque rôle comporte les nouveaux champs ajoutés pour l'évaluation.

## Plug-ins de l'application

Cette rubrique fournit des informations sur l'administration des plug-ins de l'application. L'administrateur de la société doit activer les plug-ins auxquels vous avez accès. Si l'en-tête Plug-in de l'application ne figure pas sur la page Administration, aucun plug-in n'est activé.

- Pour plus d'informations sur la configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring, voir [Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (page 903).
- Pour plus d'informations sur la configuration d'Oracle Social Network, voir [Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network](#) (page 904).
- Pour plus d'informations sur la configuration d'Oracle Eloqua Engage, voir [Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage](#) (page 906).

## Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring

Avant de pouvoir utiliser Oracle Social Engagement and Monitoring, vous devez configurer la fonctionnalité permettant à Oracle CRM On Demand de créer des enregistrements d'interlocuteur ou de demande d'assistance fondés sur la surveillance sociale.

**Remarque :** Pour configurer Oracle Social Engagement and Monitoring, votre rôle doit disposer du privilège Gérer l'accès à Social Engagement & Monitoring. Pour utiliser Oracle Social Engagement and Monitoring, votre rôle doit disposer du privilège Gérer l'accès à l'intégration Social Engagement & Monitoring.

### *Pour configurer l'accès aux enregistrements Oracle Social Engagement and Monitoring*

- 1 Accédez à Admin, puis à Oracle Social Engagement & Monitoring.
- 2 Cochez les cases Interlocuteur et Demande d'assistance, puis cliquez sur Enregistrer.

Pour activer les fonctionnalités de demande d'assistance, l'administrateur de votre société doit ajouter les champs Oracle Social Engagement and Monitoring à la mise en page de demande d'assistance pour votre rôle. Pour plus d'informations, voir [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 184).

## Processus d'intégration d'Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand

Si votre société utilise Oracle Social Network, vous pouvez intégrer Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand. Une fois que vous aurez intégré Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand, les utilisateurs au sein de votre société pourront partager des informations provenant d'enregistrements dans Oracle CRM On Demand en tant qu'objets sociaux dans Oracle Social Network.

**REMARQUE :** Les utilisateurs d'Oracle Social Network qui ne sont pas utilisateurs d'Oracle CRM On Demand peuvent accéder à l'objet social d'un enregistrement partagé à partir d'Oracle CRM On Demand si un autre utilisateur les ajoute aux objets sociaux dans Oracle Social Network. De la même manière, les utilisateurs

d'Oracle CRM On Demand qui n'ont pas accès à un enregistrement spécifique dans Oracle CRM On Demand peuvent accéder à l'objet social de cet enregistrement dans Oracle Social Network si un autre utilisateur les ajoute à cet objet social dans Oracle Social Network.

Pour intégrer Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Contactez Oracle CRM On Demand Customer Care et demandez à activer le privilège Gérer l'intégration d'Oracle Social Network pour le rôle d'administrateur de votre société.

Une fois le privilège Gérer l'intégration d'Oracle Social Network activé par Oracle CRM On Demand Customer Care, le lien Oracle Social Network devient disponible dans la section Plug-in de l'application de la page d'accueil Administration dans Oracle CRM On Demand.

- 2 Dans Oracle CRM On Demand, configurez les paramètres d'intégration d'Oracle Social Network, tel que décrit dans [Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network](#) (page 904).

- 3 Configurez les mises en page et les rôles d'utilisateur pour permettre à ceux-ci d'utiliser l'intégration d'Oracle Social Network, comme suit :

- Ajoutez la section d'informations connexes Social aux mises en page appropriées pour les types d'enregistrement.
- Activez le privilège Intégration d'Oracle Social Network et faites en sorte que l'onglet Web Social soit disponible pour les rôles d'utilisateur si nécessaire.

**REMARQUE :** Lorsque des utilisateurs personnalisent une mise en page à laquelle vous ajoutez la section d'informations connexes Social, par défaut, cette section ne s'affiche pas dans leur mise en page. Pour plus d'informations sur l'interaction entre les présentations personnalisées et les mises en page pour les rôles, voir [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) (page 241). Pour plus d'informations sur le rétablissement de la mise en page par défaut pour les présentations personnalisées, voir [Réinitialisation de mises en page personnalisées](#) (voir "Réinitialisation de mises en pages personnalisées" page 375).

Pour plus d'informations sur l'intégration d'Oracle Social Network avec Oracle CRM On Demand, voir 1802518.1 (ID article) sur My Oracle Support.

### Rubriques connexes

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

- [Personnalisation de la présentation des pages statiques](#) (page 184)
- [Ajout de rôles](#) (page 346)

## Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network

Cette rubrique explique comment configurer les paramètres pour intégrer Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand. Dans le cadre de la configuration, vous spécifiez les types d'enregistrement qu'il est possible de partager dans Oracle Social Network. Les types d'enregistrement suivants dans Oracle CRM On Demand peuvent être partagés en tant qu'objets sociaux dans Oracle Social Network :



- Compte
- Opportunité
- Demande d'assistance

Vous pouvez faire en sorte qu'un ou plusieurs de ces types d'enregistrement puissent être partagés dans Oracle Social Network.

Vous spécifiez également quels champs de chaque type d'enregistrement sont transmis à Oracle Social Network. Pour chaque type d'enregistrement, vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 champs par enregistrement dans Oracle Social Network et vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel les champs s'affichent.

**REMARQUE :** Lorsqu'un enregistrement est partagé dans Oracle Social Network, un titre s'affiche dans l'en-tête de l'objet social correspondant à l'enregistrement dans Oracle Social Network. Le titre qui apparaît dans l'objet social dans Oracle Social Network est le même que celui figurant dans la page des détails de l'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Le titre ne fait pas partie des 10 champs que vous pouvez sélectionner en vue de leur affichage dans Oracle Social Network.

Pour configurer les paramètres d'intégration d'Oracle Social Network, effectuez les étapes de la procédure suivante. Cette tâche est une étape du [Processus d'intégration d'Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand](#) (page 903).

**Avant de commencer.** Pour la procédure suivante, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer l'intégration d'Oracle Social Network. En outre, vous devez disposer des informations suivantes :

- L'URL de l'instance Oracle Social Network de votre société
- Un ID d'utilisateur et un mot de passe d'intégration pour Oracle Social Network

### *Pour configurer les paramètres d'intégration d'Oracle Social Network*

- 1 Dans le coin supérieur droit de la page en cours, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Plug-in de l'application, cliquez sur Oracle Social Network pour ouvrir l'Assistant d'administration Oracle Social Network.
- 3 Dans l'Assistant d'administration Oracle Social Network, à l'étape 1, Configuration générale, entrez les informations suivantes :
  - L'URL de l'instance Oracle Social Network de votre société
  - L'ID d'utilisateur de l'intégration pour Oracle Social Network
  - Le mot de passe de l'intégration pour Oracle Social Network
- 4 A l'étape 2, Accès aux types d'enregistrement, procédez comme suit pour chaque type d'enregistrement que vous souhaitez permettre aux utilisateurs de partager dans Oracle Social Network :
  - a Cochez la case Activer dans OSN ?.
  - b Cliquez sur Configuration des champs pour le type d'enregistrement approprié, puis déplacez les champs que vous souhaitez voir figurer dans l'objet social dans Oracle Social Network de la liste Champs disponibles à la liste Champs sélectionnés. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 champs.

- c Dans la liste Champs sélectionnés, utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour organiser l'ordre dans lequel les champs doivent s'afficher dans l'objet social dans Oracle Social Network.

Ces champs sont présentés en deux colonnes. Le premier champ de la liste Champs sélectionnés s'affiche dans la partie supérieure gauche de l'objet social, le deuxième champ dans la partie supérieure droite, le troisième champ en dessous du premier champ dans la partie gauche de l'enregistrement, etc.

- 5 Lorsque vous aurez fini de définir l'accès aux types d'enregistrement ainsi que les champs pour chaque type d'enregistrement, cliquez sur Terminer pour enregistrer les modifications effectuées.

**REMARQUE :** Une fois que vous avez configuré les paramètres d'intégration d'Oracle Social Network, la section des informations connexes Social devient disponible pour chacun des types d'enregistrement que vous avez sélectionnés en vue de leur intégration à Oracle Social Network. Vous pouvez ajouter la section Social aux mises en page des types d'enregistrement si nécessaire. Par défaut, la section Social n'est ajoutée à aucune mise en page.

## Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage

Vous pouvez configurer Oracle CRM On Demand pour l'envoi d'E-mails marketing aux interlocuteurs et leads client par l'intermédiaire d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et de son produit d'extension Oracle Eloqua Engage. Lorsque vous avez terminé cette configuration, les utilisateurs de Oracle CRM On Demand peuvent créer ces e-mails à partir d'un modèle conçu pour leurs interlocuteurs client. Ces utilisateurs peuvent ensuite envoyer les e-mails à des interlocuteurs ou à des leads individuels à partir d'une page de détails, ou à une liste d'interlocuteurs ou de leads à partir d'une page de liste si vous avez configuré le paramètre Autoriser l'envoi d'e-mails Engage à partir de listes. Tous les e-mails envoyés sont consignés et les activités telles que l'ouverture et la fermeture d'e-mails, ainsi que les clics publicitaires font l'objet d'un suivi dans Oracle Eloqua Engage. Pour plus d'informations sur Oracle Eloqua Engage, voir le [site Web d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html) <http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>. Pour plus d'informations sur l'envoi d'e-mails, voir Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage.

**REMARQUE :** Votre société doit acquérir les licences requises pour utiliser Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et Oracle Eloqua Engage sont tous deux des produits sous licence distincts de Oracle CRM On Demand.

**Avant de commencer.** Vous devez disposer d'une instance d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et d'Oracle Eloqua Engage que vous pouvez configurer pour votre société. En outre, votre rôle d'utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Intégration d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gérer l'intégration d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Si ces privilèges ne sont pas activés pour le rôle d'administrateur, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Pour configurer la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage*

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

- 2 Dans la section Plug-in de l'application, cliquez sur le lien Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

**REMARQUE :** Si votre rôle ne dispose pas du privilège Gérer l'intégration Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, le lien Oracle Eloqua Marketing Cloud Service n'est pas disponible sur la page d'accueil de l'administration.

- 3 Sur la page Administration de l'intégration Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, sous Options Engage, configurez les cases ou les champs suivants en fonction des besoins.

Champ	Description
URL Engage	URL de votre instance Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et Oracle Eloqua Engage, par exemple :  https://secure.eloqua.com  Cette URL vous est indiquée lors du processus d'implémentation d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Autoriser l'envoi d'e-mails Engage à partir des listes	Sélectionnez ce champ si vous voulez qu'Oracle CRM On Demand envoie des e-mails à une liste d'interlocuteurs client à l'aide d'Oracle Eloqua Engage.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les e-mails marketing, voir :

- Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage
- Site Web Oracle Eloqua Marketing Cloud Service <http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>

## 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 908).
- Configurer des préférences relatives à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des préférences en matière de sciences de la vie](#) (voir "Définition des préférences relatives aux sciences de la vie" page 911).
- Désigner les interlocuteurs autorisés à recevoir des échantillons. Pour plus d'informations, voir [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons](#) (page 916).
- Configurez la soumission automatique de transactions d'échantillon à l'aide de workflows. Pour plus d'informations, voir [Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon](#) (page 917).

## 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.

### Restriction applicables aux modèles de CR visite

Si vous utilisez des modèles de CR visite, prenez connaissance des restrictions suivantes :

- Oracle CRM On Demand ne prend pas en charge le filtrage par allocation de produit pour les modèles de CR visite. Si vous activez le filtrage par allocation au moyen du paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial, les règles de filtrage par allocation ne sont pas respectées pour les modèles de CR visite enregistrés éventuels. Si des commerciaux utilisent ces modèles, ils ne sont alors pas limités à l'accès à leurs produits alloués seulement lorsqu'ils utilisent les sections d'informations relatives aux visites, telles que Produits présentés, Articles promotionnels offerts ou Echantillons remis.
- Les modèles de CR visite ne prennent pas en charge le filtrage par allocation d'échantillons pour la section d'informations Echantillons remis d'une page Détail de visite. Par exemple, le sélecteur de produit pour les échantillons remis affiche uniquement les produits alloués à l'utilisateur qui sont de type Echantillon et le type d'allocation Allocation échantillon. En revanche, lorsque ces informations de visite sont enregistrées dans un modèle de CR visite, le sélecteur de produit pour les échantillons remis affiche tous les produits de type Echantillon et Article promotionnel, et le type d'allocation Allocation échantillon et Allocation article promotion.
- Dans une page Détail du modèle de CR visite, vous ne pouvez pas modifier un enregistrement Produits présentés par l'intermédiaire du lien Produit de la section d'informations connexes Produits présentés car la sélection du lien Produit pour y apporter une modification en ligne génère une exception. Pour modifier un enregistrement Produits présentés existant à partir d'une page Détail du modèle de CR visite, cliquez sur le bouton Modifier de l'enregistrement au lieu d'utiliser le lien Produit de de l'enregistrement.
- Les règles de blocage de produits ne s'appliquent pas aux modèles de CR visite. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique A propos du blocage des produits et des modèles de CR visite

**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
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 424).
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 de produits présentés avec un enregistrement de modèle de CR Visite.

### ***Pour lier des informations de produits présentés 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 Produits présentés, puis cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE** : Si la section Produits présentés n'apparaît pas dans votre page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la à votre mise en 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 mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Produit présenté - 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 produit présenté 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 mise en 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 mise en 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 sur la page Détails du modèle de CR Visite, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la mise en page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en 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 427).

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez la procédure selon vos besoins pour ajouter des éléments détaillés de livres à l'enregistrement de modèle de CR Visite.

## **Définition des préférences relatives aux sciences de la vie**

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences suivantes pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition dans la page Préférences en matière de sciences de la vie :

- Préférences en matière de sciences de la vie
  - Générer l'historique des activités de visite
  - Autoriser la soumission de visites futures et de transactions d'échantillon
- Définir les préférences en matière d'échantillons :
  - Nombre d'échantillonnages possibles pour un interlocuteur
  - Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial
  - Activer la validation du permis de l'interlocuteur au niveau local
  - Activer la validation de signature

Pour mettre à jour les préférences en matière de sciences de la vie, cliquez sur Modifier dans la page Préférences en matière de sciences de la vie et enregistrez les mises à jour, ou utilisez la fonctionnalité de modification en ligne pour mettre à jour des préférences individuelles.

**Avant de commencer** : Pour que vous puissiez définir les préférences de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, votre rôle doit comporter le privilège Gérer l'accès aux médicaments.

### *Pour définir les préférences relatives à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

- 1 Cliquez sur Admin, Autres en matière de sciences de la vie (dans la section Gestion des sciences de la vie), puis Préférences en matière de sciences de la vie pour accéder à la page d'administration des préférences en matière de science de la vie.
- 2 Définissez les préférences suivantes en fonction de vos besoins :

Dans la section Préférences en matière de sciences de la vie :

- Générer l'historique des activités de visite

Sélectionnez ce paramètre pour générer les données de l'historique de l'interaction des activités de visite à utiliser et à afficher dans l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

**REMARQUE** : Choisissez uniquement ce paramètre si vous êtes un utilisateur sous licence de l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Autoriser la soumission de visites futures et de transactions d'échantillon

Sélectionnez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs à soumettre des appels et des transactions d'échantillon portant une date ultérieure.

**REMARQUE** : Choisissez uniquement ce paramètre si vous êtes un utilisateur sous licence de l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Dans la section Définir les préférences en matière d'échantillons :

- Nombre d'échantillonnages possibles pour un interlocuteur

Pour plus d'informations sur la configuration de cette préférence, reportez-vous à la rubrique [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide](#) (page 913).

- Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial



Pour plus d'informations sur la configuration de cette préférence, voir [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial](#) (page 915).

- Activer la validation du permis de l'interlocuteur au niveau local

Sélectionnez ce paramètre pour indiquer à Oracle CRM On Demand de vérifier la validité du permis de l'interlocuteur au niveau local pour toutes les visites contenant une adresse aux Etats-Unis lorsqu'un commercial de produits pharmaceutiques soumet des échantillons de produit à remettre à un médecin ou à un autre professionnel de la santé. Si ce paramètre est sélectionné, Oracle CRM On Demand valide les éléments suivants :

- L'état indiqué dans l'adresse de la visite est le même que celui indiqué dans le permis de l'interlocuteur du niveau local.
- La date de la visite est comprise dans la période active du permis au niveau local, à savoir que la date d'expiration du permis ne peut pas précéder celle de la visite. Si aucune date n'est indiquée dans la licence de l'interlocuteur au niveau local, Oracle CRM On Demand présuppose que la licence locale est active et valide.

Ces vérifications de validation s'appliquent uniquement aux remises d'échantillons de produits et non à d'autres activités associées telles que le détail de produits ou la remise d'articles promotionnels, et s'appliquent à tous les types de visite : visites de compte, visites de groupe et visites d'interlocuteur. S'il est déterminé par Oracle CRM On Demand qu'un permis au niveau local n'est pas valide, Oracle CRM On Demand renvoie un message d'erreur et empêche la remise d'échantillon. Pour effectuer la remise d'échantillon, le commercial doit ajouter un permis d'exercice de la médecine au niveau local valide à la visite.

- Activer la validation de signature

Sélectionnez ce paramètre pour laisser Oracle CRM On Demand vérifier s'il existe un enregistrement de signature lorsqu'un commercial tente de remettre un échantillon de produit au cours d'une visite client au moyen du bouton Soumettre de la page Détail de la visite. Si aucun enregistrement de signature n'est associé à la visite et que la valeur Quantité est positive dans les sections d'informations connexes Echantillons disponibles pour remise ou Echantillons remis d'une page Détail de la visite, Oracle CRM On Demand affiche alors un message d'erreur et ne poursuit pas le traitement lorsque le commercial soumet la visite. Pour poursuivre le traitement de la visite et permettre au commercial de remettre les échantillons de produit, celui-ci doit ajouter l'enregistrement de signature de l'interlocuteur à l'enregistrement de visite avant de la soumettre de nouveau.

## 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 916).

- 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 916)
- Transactions d'échantillon
- Gestion des transactions d'échantillon
- Champs des transactions d'échantillon

## Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial

Les administrateurs peuvent activer le filtrage des listes de sélection pour les éléments d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, comme les présentations produits, les articles promotionnels, les échantillons remis, les plans de message et les demandes d'échantillons. Lorsque ce filtrage est défini, Oracle CRM On Demand filtre les éléments de liste de sélection qu'affiche un visiteur médical au cours d'une visite à un client (visite d'interlocuteur, visite de compte ou visite de groupe). En fonction des enregistrements d'allocation du commercial, Oracle CRM On Demand applique le filtrage aux éléments de liste de sélection comme suit :

- Produits que le commercial peut présenter en détail
- Echantillons que le commercial peut offrir
- Articles promotionnels que le commercial peut offrir
- Echantillons que le commercial peut demander pour un client

Si le filtrage n'est pas défini, Oracle CRM On Demand ne filtre pas ces listes de sélection à l'aide des enregistrements d'allocation aux commerciaux.

**Avant de commencer.** Pour activer le filtrage des listes de sélection, votre rôle d'utilisateur doit disposer des privilèges Gérer l'accès aux médicaments et Gérer une société.

### *Pour activer le filtrage des listes de sélection en fonction des enregistrements d'allocation d'un commercial*

- 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 Sélectionnez Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial.  
Par défaut, ce paramètre n'est pas sélectionné.

## Rubriques connexes

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

- Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale
- Allocations
- Liaison des informations sur les présentations produits aux visites
- Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites
- Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites
- Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites

## 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 interlocuteur (valeur affichée de liste de sélection parent) est positionnée sur Oui par défaut, ce qui signifie que tous les interlocuteurs 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

Valeur affichée de liste de sélection parent	Valeur affichée de liste de sélection connexe
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](#) (page 213).

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des échantillons, voir :

- [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide](#) (page 913)
- Transactions d'échantillon
- Gestion des transactions d'échantillon
- Champs des transactions d'échantillon

## Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon

Cette rubrique explique comment utiliser la fonctionnalité de workflow dans Oracle CRM On Demand pour soumettre automatiquement des transactions d'échantillon pour traitement.

**Avant de commencer.** Prenez connaissance de la rubrique [A propos de la soumission automatique de transactions d'échantillon](#) (page 919).

### *Pour configurer la soumission automatique de transactions d'échantillon*

- 1 Déterminez les champs des transactions d'échantillon que vous utiliserez dans la condition des règles de workflow.

Vous pouvez par exemple décider d'utiliser la valeur affectée à un champ de case à cocher du type d'enregistrement de transaction d'échantillon pour déterminer si un enregistrement doit être soumis. Dans la règle de workflow, vous pouvez indiquer que, lorsque la case à cocher est sélectionnée sur un

enregistrement, le workflow doit soumettre l'enregistrement. Vous pouvez soit utiliser le champ de case à cocher existant, soit configurer un champ de case à cocher personnalisé auquel vous attribuerez un nom, tel que Mark for Submit (Marquer pour soumission). Pour plus d'informations sur la configuration des champs personnalisés, voir les sections Gestion des champs et Présentation de page dans le tableau de la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement](#) (page 115).

### 2 Configurez les règles de workflow nécessaires pour le type d'enregistrement Transaction d'échantillon.

Vous pouvez configurer autant de règles workflow que vous le souhaitez. Vous voudrez probablement configurer une règle de workflow avec l'événement déclencheur Lors de la sauvegarde d'un enregistrement modifié, pour soumettre automatiquement les enregistrements de transaction d'échantillon modifiés.

**REMARQUE :** Lorsque vous configurez la règle de workflow, vous devez également inclure une condition visant à vérifier si le champ Statut a la valeur *En cours*. Cette condition est requise afin que, une fois l'action Soumettre exécutée avec succès, l'action modifie la valeur du champ Statut de l'enregistrement Transaction d'échantillon, à savoir une action de modification qui appelle à nouveau ce workflow.

Voici une exemple de condition de règle minimale :

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="En cours" AND  
ExcludeChannel ("En ligne")
```

Dans cet exemple, Mark for Submit (Marquer pour soumission) est un champ personnalisé et ExcludeChannel est une condition facultative qui vous permet de restreindre le déclencheur de manière à ce que le workflow devienne actif uniquement dans le cas d'une importation et non lorsque le bouton Soumettre une visite de l'interface utilisateur est utilisé. Si vous obtenez des erreurs lorsque cette action de workflow est déclenchée, voir [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow](#) (page 540).

Pour plus d'informations sur la configuration des règles de workflow, voir [Création de règles de workflow](#) (page 493).

### 3 Dans chacune des règles de workflow, spécifiez la condition qui doit être remplie pour que les actions sur le workflow puissent être effectuées.

Par exemple, vous pouvez indiquer que les actions de la règle de workflow doivent être effectuées quand un champ de case à cocher donné est sélectionné dans l'enregistrement.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez empêcher les règles de workflow de soumettre des enregistrements créés ou mis à jour via l'interface utilisateur, définissez la restriction adéquate dans les conditions de ces règles. Pour plus d'informations, voir [Limitation des règles de workflow à des canaux ou des rôles spécifiques](#) (voir "Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques" page 501).

### 4 Créez l'action de workflow Soumettre nécessaire dans chacune de vos règles de workflow.

Pour plus d'informations sur l'action de workflow Soumettre, reportez-vous aux informations sur les actions de workflow d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, à la rubrique [A propos des actions de workflow](#) (page 483).

**REMARQUE :** L'action Soumettre doit être précédée de l'action Attendre avec une valeur d'attente différente de zéro. Le fait d'utiliser une attente différente de zéro présente l'action de workflow comme une action asynchrone. Les actions asynchrones sont recommandées pour les performances globales

de l'application, particulièrement si vous importez et soumettez un ensemble important d'enregistrements de transactions d'échantillons.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## A propos de la soumission automatique de transactions d'échantillon

Vous pouvez configurer des règles workflow pour soumettre automatiquement des transactions d'échantillon, ce qui vous évite d'avoir à ouvrir un à un chaque enregistrement pour effectuer cette soumission. Le recours à des règles de workflow pour soumettre un jeu d'enregistrements de transaction d'échantillon peut s'avérer utile si vous souhaitez soumettre simultanément un jeu d'enregistrements que vous créez ou mettez à jour via des services Web ou l'assistant d'import. Par exemple, pour transférer un nouveau stock de l'entrepôt vers vos commerciaux, vous pouvez créer un grand nombre de transactions d'échantillon de type Transfert sortant via l'assistant d'import, puis les soumettre.

Vous pouvez configurer une règle de workflow déclenchée à chaque mise à jour d'un enregistrement de transaction d'échantillon, et une action de workflow sur cette règle qui soumet automatiquement l'enregistrement quand un champ de l'enregistrement se voit affecter une valeur que vous avez spécifiée dans la condition de la règle de workflow. Par exemple, vous pouvez procéder comme suit :

- 1 Importez un jeu d'enregistrements de transaction.
- 2 Importez les enregistrements d'élément de transaction correspondant aux transactions d'échantillon importées à l'étape 1.
- 3 Réimportez le jeu d'enregistrements de transactions d'échantillon de l'étape 1 après avoir affecté la valeur déclencheuse au champ de déclenchement (par exemple, Mark for Submit = O).

**REMARQUE :** Vous devez importer tous les éléments de transaction d'échantillon correspondants avant de soumettre les transactions d'échantillon à l'aide de la règle de workflow.

Si vous souhaitez empêcher les règles de workflow de soumettre des enregistrements créés ou mis à jour via l'interface utilisateur, définissez la restriction adéquate dans les conditions de ces règles. Pour plus d'informations, voir [Limitation des règles de workflow à des canaux ou des rôles spécifiques](#) (voir "[Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques](#)" page 501).

Lorsque vous utilisez un workflow pour soumettre des enregistrements importés :

- Les éventuelles erreurs associées à l'action de soumission du workflow n'empêchent pas l'importation, la création ou la mise à jour des enregistrements de transaction d'échantillon.
- Les modifications apportées aux inventaires sont répercutées dans l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop permet aux utilisateurs de synchroniser leurs enregistrements Oracle CRM On Demand avec Microsoft Outlook. Dans la section Administration de l'intégration bureautique de la page d'accueil d'administration, vous pouvez cliquer sur le lien Oracle CRM On Demand Desktop pour accéder à une page vous permettant de configurer ce logiciel en vue de le distribuer à vos utilisateurs. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Vérifier que votre ordinateur est doté de la configuration système requise pour Oracle CRM On Demand avant d'installer Oracle CRM On Demand Desktop.
- Gérer les packages de personnalisation auxquels les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand Desktop ont accès ; voir [Administration des packages de personnalisation](#) (page 920).
- Télécharger des fichiers à partir d'Oracle Software Delivery Cloud, ce qui vous permet de personnaliser et déployer l'application Oracle CRM On Demand Desktop.
- Définir l'emplacement de téléchargement du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop ; voir [Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop](#) (page 922).

Pour plus d'informations sur l'installation, la configuration et le déploiement d'Oracle CRM On Demand Desktop, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'Oracle CRM On Demand Desktop, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**REMARQUE :** Un produit Oracle CRM On Demand Desktop Lite est disponible en complément du produit Oracle CRM On Demand Desktop complet. Pour plus d'informations sur Oracle CRM On Demand Desktop Lite, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

## Administration des packages de personnalisation

Un *package de personnalisation* est un ensemble de fichiers de métadonnées XML et de fichiers JavaScript qu'Oracle CRM On Demand Desktop associe à un rôle particulier. Les fichiers de métadonnées permettent de personnaliser un déploiement d'Oracle CRM On Demand Desktop. Par exemple, vous pouvez effectuer les personnalisations suivantes : ajouter ou supprimer les champs qu'Oracle CRM On Demand Desktop synchronise ou modifier la présentation de formulaires personnalisés. Pour plus d'informations sur les packages de personnalisation, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand Desktop Lite ne prend pas en charge les packages de personnalisation.

Sur la page Liste des packages, vous pouvez ajouter de nouveaux packages de personnalisation, de même que copier, modifier et supprimer des packages existants.

## Publication des packages de personnalisation

Pour rendre un package de personnalisation actif et accessible aux utilisateurs d'Oracle CRM On Demand Desktop, vous devez le publier.



Les enregistrements de package passent en lecture seule lorsqu'ils sont publiés et la valeur du champ Statut passe de Non publié à Publié. Un seul package de personnalisation peut être actif à la fois pour une version de client. Par conséquent, si vous essayez de publier un package pour un rôle et que la date de début de ce package chevauche celle d'un package de personnalisation existant pour le même rôle, un message d'erreur s'affiche. Toutefois, dans le cas d'un utilisateur doté d'un rôle spécifique, il est possible de publier des packages distincts pour différentes versions de client.

Si vous avez besoin de modifier un fichier de métadonnées dans un package, vous devez annuler la publication du package, joindre le fichier du package mis à jour, puis publier le package mis à jour.

**CONSEIL :** Etant donné que les utilisateurs dotés d'un rôle spécifique ne pourront pas télécharger leur fichier de package tant que l'enregistrement aura le statut Non publié, il est recommandé d'indiquer une date de fin pour le package actif et de créer un nouveau package lorsque des modifications doivent être effectuées. Cette action permet de s'assurer qu'un package est toujours disponible pour les nouveaux utilisateurs. En outre, elle permet de contrôler et de suivre les versions d'une manière plus précise.

**Avant de commencer.** Pour gérer les packages de personnalisation, votre rôle doit inclure le privilège Gérer l'accès à CRM Desktop.

### *Pour ajouter un package de personnalisation*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Oracle CRM On Demand Desktop, cliquez sur Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Cliquez sur Administration des packages de personnalisation.
- 4 Dans la page Liste des packages, cliquez sur le bouton Nouveau package.
- 5 Sur la page de modification des packages, renseignez les champs suivants :

Champ	Commentaires
Nom du package	Saisissez un nom. Il est recommandé de nommer les packages en fonction du rôle de l'utilisateur.
Rôle de l'utilisateur	Sélectionnez le rôle associé au package.
Commentaires	Entrez des commentaires sur le package.
Pièce jointe	Cliquez sur l'icône de pièce jointe, puis sélectionner le fichier de package.
Date de début	Si vous avez besoin d'une date autre que celle du jour pour le package, sélectionnez une date de début.

Champ	Commentaires
Date de fin	Si nécessaire, sélectionnez une date de fin pour le package. Les packages publiés sans date de fin définie sont considérés comme actifs indéfiniment. Vous devez donc définir une date de fin pour désactiver un enregistrement de package et permettre de publier un nouveau package pour un rôle.
Version du client	Version du client Oracle CRM On Demand Desktop prise en charge pour ce package.

6 Cliquez sur Enregistrer.

Vous pouvez également copier un package existant et modifier les détails selon vos besoins.

#### ***Pour publier ou annuler la publication d'un package***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Oracle CRM On Demand Desktop, cliquez sur Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Cliquez sur Administration des packages de personnalisation.
- 4 Dans la page Liste des packages, cliquez sur le nom du package.
- 5 Cliquez sur le bouton Publier ou le bouton Annuler la publication selon vos besoins.

Lorsque vous publiez un package, une valeur est générée dans le champ Valeur de hachage. Lorsque vous annulez la publication d'un package, le champ Valeur de hachage est effacé.

## **Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop**

Dans l'écran Emplacements du programme d'installation, vous pouvez spécifier l'emplacement de téléchargement du programme d'installation 32 bits ou 64 bits d'Oracle CRM On Demand Desktop pour une ou plusieurs versions en saisissant l'URL des fichiers EXE du programme d'installation. Il peut s'agir de n'importe quel emplacement sur votre réseau. Pour plus d'informations, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**Avant de commencer.** Pour définir l'emplacement de la version du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop, votre rôle doit inclure le privilège Gérer l'accès à CRM Desktop.

Les administrateurs doivent préalablement obtenir ces programmes d'installation auprès d'Oracle Software Delivery Cloud.

### ***Pour définir l'emplacement de la version du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Oracle CRM On Demand Desktop, cliquez sur Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Cliquez sur le lien Emplacement de téléchargement.
- 4 Dans l'écran Emplacements de téléchargement, procédez comme suit :
  - a Pour chaque version pour laquelle vous souhaitez définir un emplacement de téléchargement, saisissez l'URL des fichiers EXE dans le champ URL en regard de la version.
  - b Cliquez sur Enregistrer.

Après avoir défini l'emplacement de la version du programme d'installation Oracle CRM On Demand Desktop, les utilisateurs finaux peuvent installer Oracle CRM On Demand Desktop en accédant à Ma configuration, Données et outils d'intégration, puis à la page Oracle CRM On Demand Desktop où ils peuvent télécharger le fichier EXE. Pour plus d'informations, voir [Installation de Oracle CRM On Demand Desktop](#) (voir "[Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop](#)" page 923).

## **Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop**

Sur la page Oracle CRM On Demand Desktop, cliquez sur le lien Télécharger Oracle CRM On Demand Desktop pour installer Oracle CRM On Demand Desktop.

**Avant de commencer.** Vérifiez que vous disposez des éléments logiciels et matériels requis pour exécuter Oracle CRM On Demand Desktop ; voir [Site Web d'Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>. Pour plus d'informations sur l'installation, la configuration et le déploiement d'Oracle CRM On Demand Desktop, voir *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Pour installer Oracle CRM On Demand Desktop, votre rôle doit inclure le privilège Activer l'accès à CRM Desktop.

**REMARQUE :** Pour que vous puissiez effectuer les étapes de cette rubrique, votre administrateur système doit avoir configuré les emplacements du programme d'installation. Pour plus d'informations, voir [Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop](#) (page 922).

### ***Pour installer Oracle CRM On Demand Desktop***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 3 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle CRM On Demand Desktop.

- 4 Sur la page Oracle CRM On Demand Desktop, sélectionnez le programme d'installation, puis cliquez sur le lien Télécharger Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Sur la seconde page Oracle CRM On Demand Desktop, lisez les informations complémentaires, puis cliquez sur le lien pour télécharger Oracle CRM On Demand Desktop.
- 6 Dans la fenêtre, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur Enregistrer pour copier le fichier EXE d'Oracle CRM On Demand Desktop sur votre disque dur afin de pouvoir installer Oracle CRM On Demand Desktop lorsque vous êtes hors ligne. (Recommandé)
  - Cliquer sur Exécuter pour commencer l'installation. Vous devez rester connecté à Internet pour procéder à l'installation.
- 7 Suivez les instructions à l'écran pour effectuer l'installation.

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [A propos des expressions](#) (page 928)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 932)
- [Expression Builder - Opérateurs](#) (voir "[Opérateurs d'Expression Builder](#)" page 935)
- [Fonctions d'Expression Builder](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)
- [Expression Builder - Exemples](#) (voir "[Exemples Expression Builder](#)" page 985)

## 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 118).

- Règles de workflow et actions de workflow.

A partir des pages de workflow, un administrateur 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 471).

**REMARQUE :** Expression Builder peut vérifier la syntaxe d'une expression dans la plupart des cas. Cependant, il ne peut pas évaluer ou vérifier l'exactitude mathématique, logique ou sémantique d'une expression.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [A propos des expressions](#) (page 928)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 932)
- [Opérateurs Expression Builder](#) (voir "[Opérateurs d'Expression Builder](#)" page 935)
- [Fonctions Expression Builder](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)
- [Exemples Expression Builder](#) (page 985)

## Utilisation de l'outil 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.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

### *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, le nom indépendant de la langue du champ est collé dans l'éditeur d'expressions. Par exemple, lorsque vous sélectionnez le champ Date de clôture dans la liste des champs Opportunité, `[{Primary Revenue Close Date}]` est collé dans l'éditeur d'expressions.

**REMARQUE :** Les noms de champ indiqués dans la liste Champs d'Expression Builder sont les noms d'affichage des champs. Si votre administrateur modifie le nom d'affichage d'un champ, la liste

Champs affiche le nouveau nom d'affichage du champ. Toutefois, lorsque vous sélectionnez ce champ dans la liste, le nom indépendant de la langue du champ est collé dans l'éditeur d'expressions.

Les crochets autour du 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 `[{Type}] = "Client"`. Mais sélectionnez le champ de liste de sélection dans la liste, puis 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 :

```
[{Type}]=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 de demande d'assistance, le type d'enregistrement contextuel pour Expression Builder est Demande d'assistance.</li> <li>■ Dans la gestion avancée des champs, le type d'enregistrement contextuel est le 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</li> </ul>

Élément d'interface	Description
	<p>pour cette liste de sélection.</p> <p>Vous ne pouvez sélectionner qu'une option à la fois. La sélection d'une option permet de définir une fonction de recherche qui peut être utilisée dans une expression.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ sélectionné n'est pas un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche une fenêtre qui décrit les valeurs acceptables pour toutes les données pouvant être contenues dans le champ.</li> </ul>
Fonctions	<p>Fournit une liste déroulante des fonctions spécifiques qui permettent de modifier, extraire, ou traiter des données dans une expression. Pour obtenir la liste des fonctions disponibles, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Fonctions d'Expression Builder</a> (voir "<a href="#">Fonction Expression Builder</a>" page 940).</p>
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 928).</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 est un nom qui reste identique quelle que soit la langue choisie par l'utilisateur.)</p>
Guide de syntaxe	<p>Affiche la rubrique Expression Builder dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.</p>
Exemples d'expression	<p>Affiche la rubrique suivante, Expression Builder - Exemples, dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.</p>
Vérifier syntaxe	<p>Valide la syntaxe de l'expression que vous avez créée.</p>
Enregistrer	<p>Enregistre l'expression.</p>
Annuler	<p>Ferme la fenêtre Expression Builder sans enregistrer les modifications.</p>

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [A propos des expressions](#) (page 928)

- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 932)
- [Opérateurs Expression Builder](#) (voir "[Opérateurs d'Expression Builder](#)" page 935)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)
- [Exemples Expression Builder](#) (page 985)

## 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 :

- Champs et formats de nom de champ dans les expressions
- Longueur des expressions
- Longueur du littéral
- Expressions conditionnelles
- Expressions de validation
- Utilisation de champs dépendants dans les expressions

## Champs et syntaxe de nom de champ dans les expressions

La plupart des champs qui sont disponibles dans la page de configuration de champ pour un type d'enregistrement le sont également dans la liste des champs de ce type d'enregistrement dans Expression Builder et peuvent être utilisés dans les expressions.

**REMARQUE :** Les champs personnalisés du type Texte (court - masquable) sont une exception. Vous ne pouvez pas utiliser ces champs dans une expression dans Expression Builder.

Lorsque vous ajoutez un champ à une expression en sélectionnant son nom dans la liste des champs dans Expression Builder, le champ est entré dans l'éditeur d'expressions avec la syntaxe suivante :

```
{{FieldName}}
```

Les noms de champ qui apparaissent dans l'éditeur d'expressions sont les noms de champ indépendants de la langue utilisés pour identifier les champs en interne dans Oracle CRM On Demand. Bien que vous puissiez également saisir les noms de champ directement dans l'éditeur d'expressions en utilisant la syntaxe `{{FieldName}}`, il est recommandé de toujours sélectionner les champs dans la liste de champs de façon à ce que les noms utilisés dans l'expression soient corrects.

## A propos des noms de champ et de la syntaxe des noms de champ dans les expressions de versions antérieures

Dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1 d'Oracle CRM On Demand, lorsque vous sélectionniez un champ dans la liste des champs dans Expression Builder, ce champ était entré dans l'éditeur d'expressions avec la syntaxe suivante :

```
[<FieldName>]
```



En outre, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1, Expression Builder utilisait des noms de champ indépendants de la langue différents de ceux utilisés dans Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 et les versions ultérieures. Toutes les expressions qui utilisent la syntaxe [<FieldName>] et les noms de champ correspondants, et qui étaient valides dans des versions antérieures le restent dans la version 29 Service Pack 1 et versions ultérieures. Vous pouvez également continuer à taper les anciens noms de champ indépendants de la langue avec la syntaxe [<FieldName>] directement dans l'éditeur d'expressions, si vous le souhaitez. Toutefois, il est recommandé de toujours sélectionner les champs dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects.

Une expression peut contenir une combinaison de nouveaux et d'anciens noms de champ, à condition d'utiliser la syntaxe [{FieldName}] pour les nouveaux noms de champ, et la syntaxe [<FieldName>] pour les anciens noms de champ.

### A propos des exemples dans l'Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand

Certains des exemples d'expressions figurant dans l'aide en ligne utilisent les noms de champ indépendants de la langue, ainsi que la syntaxe de nom de champ utilisée dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants dans la liste de champs d'Expression Builder lorsque vous créez ou mettez à jour une expression dans la version 29 Service Pack 1 ou une version ultérieure, les noms de champ figurant dans l'expression seront différents de ceux affichés dans les exemples de l'aide en ligne, et les champs s'afficheront dans l'éditeur d'expressions avec la nouvelle syntaxe de champ.

### 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 une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés.

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 :

[{Name}]

Expression Builder insère l'expression suivante (14 caractères au total) dans le corps de l'e-mail de l'action de workflow :

%%[ {Name} ] %%

## 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 référant 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 (TRUE ou FALSE) lors de son évaluation par l'application.

**REMARQUE :** Oui, Non, O et N ne sont pas des valeurs booléennes. Si vous indiquez TRUE ou FALSE en tant que valeurs de retour pour des fonctions telles que la fonction [Iif](#) (page 949), les valeurs TRUE et FALSE sont renvoyées 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 949).

## 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 à chaque fois que le champ est mis à jour dans un nouvel enregistrement ou dans un enregistrement existant. En revanche, elle n'est pas évaluée dans les cas suivants :

- Ce champ reste vide lors de la création ou de la modification de l'enregistrement. La validation de champ ne nécessite pas l'insertion obligatoire d'une valeur.
- Le champ a une valeur préexistante, valide ou non, et cette valeur n'est pas modifiée lors de la mise à jour de l'enregistrement.

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 139).

Exemple 2 : Un processus requiert que le chiffre d'affaires d'une opportunité soit différent de zéro lorsque la probabilité de l'opportunité est égale ou supérieure à 40%.

La règle métier indique que la dépendance s'exécute sur les deux champs et peut être redéfinie comme suit :

Pour une opportunité, le chiffre d'affaires ne peut pas être égal à zéro lorsque la probabilité est égale ou supérieure à 40. À l'inverse, la probabilité ne peut pas être égale ou supérieure à 40 si le CA est zéro.

L'expression de validation d'un champ est évaluée lors de la création de l'enregistrement et chaque fois que le champ est mis à jour par un utilisateur. Étant donné qu'une mise à jour du champ Probabilité ou CA peut affecter les deux champs, vous devez disposer de règles de validation à la fois pour les champs Probabilité et CA pour pouvoir implémenter correctement la règle métier. (Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs](#) (page 139).)

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 954).

#### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus

d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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 [{FieldName}] ou la syntaxe [<FieldName>].

Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
Entier	Entier
Liste de sélection	Chaîne
Devise	Devise
ID	Chaîne
Texte	Chaîne
Case à cocher	Booléen. Par exemple, vous pouvez utiliser [<Active>] directement aux endroits où des conditions sont attendues. Vous pouvez aussi utiliser FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Date	Date
Date/Heure	Date/Heure
Nombre	Nombre

## Arithmétique des types de données

Lorsqu'une instruction fait référence à plusieurs valeurs de champ et que les champs ont des types de données différents, l'ordre des types de données peut affecter le calcul. Lorsqu'un opérateur (autre que l'opérateur d'élevation 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
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Devise
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Entier
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Devise
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Devise

Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Dans cet exemple (où Quantité est un champ de type Entier, la valeur 5 et Prix unitaire un champ Devise avec la valeur 2,25), si l'opérande situé à droite de l'opérateur a été converti dans le type de données de l'opérande

de gauche, la valeur attendue pour Quantité ^ Prix unitaire sera 25, et le type de données attendu sera Entier. Toutefois, les résultats sont indiqués dans le tableau suivant.

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Devise
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Devise

L'opérateur de négation (signe moins [-]) est également pris en charge dans Expression Builder. Par exemple :

Calcul	Résultat	
	Valeur	Type de données
-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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Opérateurs d'Expression Builder

Cette rubrique décrit les opérateurs que vous pouvez utiliser dans Expression Builder et l'ordre dans lequel ils sont évalués.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## Opérateurs arithmétiques

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur arithmétique et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
+	Ajouter	[<Record Number>] + 1
-	Soustraction	[<Record Number>] - 1
-	Négation	[<Revenue>] < -100
*	Multiplication	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Division	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Élévation à une puissance	[<Grid Height>] ^ 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
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
ET	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE



Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OU	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	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.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Teste que le premier opérande n'est pas égal au deuxième.	[<Role>] <> "Utilisateur final"
>	Teste que le premier opérande est supérieur au deuxième.	[<Revenue>] > 5000
<	Teste que le premier opérande est inférieur au deuxième.	[<Probability>] < 0.7

Opérateur	Objectif	Exemple
> =	Teste que le premier opérande est supérieur ou égal au deuxième.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Teste que le premier opérande est inférieur ou égal au deuxième.	[<Probability>] <= 0.7
LIKE	Teste que la valeur du premier opérande correspond à la chaîne spécifiée.	[<Last Name>] LIKE "Smith"  <b>CONSEIL</b> : Vous pouvez utiliser les caractères spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur LIKE.
NOT LIKE	Teste que la valeur du premier opérande ne correspond pas à la chaîne spécifiée.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" ou NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")  <b>REMARQUE</b> : Les parenthèses sont obligatoires dans le second exemple.  <b>CONSEIL</b> : Vous pouvez utiliser les caractères spéciaux de correspondance de configuration astérisque (*) et point d'interrogation (?) avec l'opérateur NOT LIKE.
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	[<Nom>] EGAL A "Sm*" renvoie tous les enregistrements où la valeur de [<Nom>] commence par les caractères <i>Sm</i> , comme dans <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> , etc.  [<Last Name>] LIKE "*on*" renvoie tous les enregistrements dans lesquels le champ [<Last Name>] contient les caractères <i>on</i> , à savoir <i>Dupond</i> , <i>Dupont</i> , <i>Lepont</i> , etc.
?	Un caractère	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [<First Name>] comporte trois caractères et ne commence pas par les lettres <i>Da</i> . Les enregistrements contenant <i>Ted</i> , <i>Tom</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés, mais pas <i>Dax</i> et <i>Dan</i> .  NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur [<First Name>] comporte trois caractères et le caractère du milieu n'est pas <i>o</i> . Les enregistrements contenant <i>Ted</i> et <i>Sam</i> sont renvoyés, mais pas <i>Tom</i> et <i>Bob</i> .

## 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

Niveau	Opérateur
	NON
6	opérateur logique AND
7	opérateur logique OR
8	opérateurs de comparaison =, <>, >, <, >=, <=

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Fonction 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 949)	<a href="#">Duration</a> (page 942)	<a href="#">FieldValue</a> (page 946)	<a href="#">Locale</a> (page 963)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (page 944)	<a href="#">LN</a> (page 962)
<a href="#">IIf</a> (page 949)	<a href="#">JulianDay</a> (page 956)	<a href="#">FindNoneOf</a> (page 947)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (page 964)	<a href="#">GetGroupId</a> (page 948)	
<a href="#">IsValidRowId</a> (page 953)	<a href="#">JulianMonth</a> (page 957)	<a href="#">FindOneOf</a> (page 947)	<a href="#">OrganizationName</a> (page 969)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (page 954)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (page 958)	<a href="#">InStr</a> (page 951)	<a href="#">UserValue</a> (page 979)	<a href="#">LookupName</a> (page 964)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (page 959)	<a href="#">Left</a> (page 960)		<a href="#">LookupValue</a> (page 965)	
	<a href="#">JulianYear</a> (page 959)	<a href="#">Len</a> (page 961)		<a href="#">PRE</a> (page 969)	
	<a href="#">Timestamp</a> (page 974)	<a href="#">Lower</a> (page 966)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (page 972)	
	<a href="#">Today</a> (page 974)	<a href="#">Mid</a> (page 966)		<a href="#">RowNum</a> (page 972)	

Fonctions booléennes	Fonctions de date et d'heure	Fonctions de chaîne	Fonctions utilisateur	Fonctions de données	Fonctions mathématiques
	978)	967)		974)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (page 984)	<a href="#">Right</a> (page 971)			
		<a href="#">ToChar</a> (page 975)			
		<a href="#">Upper</a> (page 978)			

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 979) aux fonctions répertoriées dans le tableau ci-dessous. Ces dernières seront bientôt obsolètes.

Fonction	Alternative recommandée
Alias	UserValue('<Alias>')
Devise	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')

Fonction	Alternative recommandée
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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)

## Duration

La fonction Duration 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
period	<p>Indique la période devant être retournée. La valeur peut être un littéral de type chaîne dans le format <i>PnYnMnDTnHnM</i>, ou une expression correspondant à une chaîne dans le format <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>Dans la chaîne <i>PnYnMnDTnHnM</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P indique la période</li> <li>■ nY indique le nombre d'années</li> <li>■ nM indique le nombre de mois</li> <li>■ nD indique le nombre de jours</li> <li>■ T sépare les spécifications de date et d'heure</li> </ul>

Argument	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>n</i>H indique le nombre d'heures</li> <li>■ <i>n</i>M indique le nombre de minutes</li> </ul> <p>Par exemple, supposons que vous vouliez spécifier une période de 50 mois. Vous pouvez spécifier la période en tant que littéral de type chaîne, par exemple P4Y2M ou P50M. Sinon, si vous voulez spécifier une période variant en fonction d'une valeur d'un champ, vous pouvez utiliser ce champ dans une expression dans l'argument.</p> <p>Dans l'exemple suivant, Période de report est un champ personnalisé défini pour stocker une valeur pour une période en mois. La valeur du champ Période de report est utilisée pour calculer la période :</p> <p><b>Duration(' P' + FieldValue({nDeferral_Period}) + ' M')</b></p> <p>Ainsi, si le champ Période de report a la valeur 12, l'expression correspond à P12M, qui est une chaîne valide pour l'argument. Si le champ Période de report a la valeur 50, l'expression correspond à P50M, qui est également une chaîne valide.</p> <p>Dans le littéral de type chaîne, vous pouvez spécifier un nombre d'années, de mois, de jours, d'heures ou de minutes. De même, si l'argument contient une expression, il n'y a aucune limite concernant le nombre pouvant être retourné par l'expression.</p>

Les considérations ci-après s'appliquent à l'argument de période :

- N'indiquez pas de signe plus (+) pour les valeurs positives.
- Vous pouvez indiquer une durée négative sous la forme -Duration(period) ou Duration(-period).
- Les secondes ne sont pas prises en charge.
- 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 aucun des composants horaires ne figure dans la période, le marqueur T ne doit pas y être inclus.
- Le marqueur *P* doit toujours être présent dans la période.

## Exemples

Ci-dessous figurent quelques exemples valides de la fonction Duration :

**Duration(' POY1M1DT2H5M')**

**Duration(' POY0DT1H')**

**Duration(' P1D')**

**Duration(' POY0M0D0H0M')**

**Duration(' PODT1M')**

Durati on(' P24M )

Durati on(' P500D' )

Durati on(' P' + Fi el dVal ue( [ { nDeferral \_Peri od} ] ) + ' M' )

Durati on(' PT1000H3M )

Durati on(' - P1Y200M )

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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. Les chaînes sont sensibles à la casse.

Chaîne de nom de canal	Description
Import	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par la fonctionnalité d'importation et par l'intermédiaire de Oracle Data Loader On



Chaîne de nom de canal	Description
	Demand.
Online	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les interactions de l'utilisateur dans des fenêtres du navigateur.
Mass Update	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par l'option Mise à jour en masse figurant dans les pages de liste.
Record Merge	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les fusions d'enregistrements.
Web Services	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les services Web.
Office	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les appels à l'API REST.
Mobile	Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

## 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 924)

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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.  Les balises d'intégration sont affichées dans la colonne Balise d'intégration - Web Services v2.0 de la page Champs du <i>type d'enregistrement</i> .

### Exemples

L'exemple suivant :

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

Renvoie la valeur du champ Date de création sous forme d'une chaîne.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "Utilisation de l'outil Expression Builder" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "Fonction Expression Builder" page 940)

## FindOneOf

La fonction FindOneOf d'Expression Builder renvoie la position de la première instance dans le premier argument (chaîne1) d'un caractère du deuxième argument (chaîne2).

## Syntaxe

FindOneOf(string1, string2)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string1	Chaîne, champ de texte ou expression à rechercher.
string2	Chaîne, champ de texte ou expression pour la correspondance.

## Exemples

L'exemple suivant renvoie la valeur 3 :

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## IfNull

La fonction IfNull d'Expression Builder renvoie la valeur du premier argument transmis à la fonction. Si le premier argument renvoie NULL, la valeur du deuxième argument est renvoyée.

### Syntaxe

IfNull(expr1, expr2)

### Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IfNull est le type de son premier argument, même si celui-ci est NULL. Le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expr1	Nom de champ ou expression.
expr2	Nom de champ ou expression renvoyé si expr1 est NULL.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## IIf

La fonction IIf d'Expression Builder renvoie un ou deux paramètres en fonction de l'évaluation d'une expression conditionnelle. IIf est l'abréviation d'Immediate If.

## Syntaxe

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

## Autre syntaxe

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

## Syntaxe mixte

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

## Type du résultat

Le type de résultat renvoyé par la fonction IIf() est toujours le type de son premier argument. Si l'expression est évaluée à FALSE, le second argument est converti dans le type du premier argument avant que sa valeur soit renvoyée.

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
expr	Expression conditionnelle à évaluer.
result_if_true	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
result_if_false	Valeur renvoyée si l'expression conditionnelle est évaluée à False.
expr_if_true	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à True.
expr_if_false	Expression à évaluer si l'expression conditionnelle est évaluée à False.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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.

Argument	Description
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.

**Remarque** : Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)



## IsValidRowId

La fonction IsValidRowId dans Expression Builder examine les enregistrements d'un type donné afin de déterminer si un certain ID ligne existe et renvoie une valeur booléenne (TRUE ou FALSE). Si l'ID ligne existe mais que l'enregistrement est marqué pour suppression, la fonction IsValidRowId renvoie la valeur FALSE.

### Syntaxe

IsValidRowId(type\_enregistrement, 'ID\_ligne')

### Type du résultat

Booléen (TRUE ou FALSE).

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
type_enregistrement	Nom indépendant de la langue du type d'enregistrement. (Un <i>nom indépendant de la langue</i> est un nom qui reste identique quelle que soit la langue choisie par l'utilisateur.)  L'argument doit apparaître entre identificateurs de nom de champ. Par exemple :  ' <Contact>'
row_id	Littéral de chaîne, nom de champ ou expression qui renvoie l'ID de ligne alphanumérique.

### Exemples

L'exemple ci-dessous détermine si la valeur du champ ID ligne d'un enregistrement d'interlocuteur est un ID ligne valide pour un enregistrement d'interlocuteur :

```
IsValidRowId(' <Contact>', [{Id}])
```

L'exemple ci-dessous détermine si la valeur 12-Y09KG est un ID ligne valide pour un enregistrement de compte :

```
IsValidRowId(' <Account>', ' 12-Y09KG')
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Fonctions Expression Builder](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## JoinFieldValue

Un type d'enregistrement peut faire référence à un autre à l'aide d'une clé étrangère. Un *champ joint* est un champ d'un type d'enregistrement qui utilise une clé étrangère pour faire référence à un champ d'un autre type d'enregistrement. Par exemple, pour la plupart des types d'enregistrement, le champ OwnerId est une clé étrangère qui fait référence au type d'enregistrement Utilisateur. Dans de nombreux enregistrements, le champ Titulaire est un champ joint qui utilise la clé étrangère OwnerId pour faire référence au champ Pseudonyme sur le type d'enregistrement Utilisateur.

La fonction JoinFieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ joint lorsque le type d'enregistrement référencé et les clés étrangères correspondantes sont spécifiés dans la fonction. Cette fonction permet également de récupérer d'autres champs du type d'enregistrement référencé qui ne sont pas directement liés à l'objet référencé, ce qui vous permet de rechercher des champs de types d'enregistrement liés.

Si le champ ID d'un type d'enregistrement référencé est utilisé en tant que clé étrangère dans le type d'enregistrement dans lequel vous configurez une règle de workflow, vous pouvez utiliser la fonction JoinFieldValue pour extraire les valeurs de champ du type d'enregistrement référencé.

Vous pouvez également utiliser les champs de clé étrangère suivants, disponibles dans tous les types d'enregistrement, pour extraire les valeurs de champ du type d'enregistrement Utilisateur.

- CreatedById
- ModifiedById

**REMARQUE :** La fonction JoinFieldValue ne peut pas renvoyer les valeurs des champs suivants dans le type d'enregistrement Activité : Nombre de transactions de remise d'échantillon, Nombre détaillé de produits, Nombre d'articles promotionnels offerts et Nombre d'échantillons remis. Cette limite s'explique par la façon dont Oracle CRM On Demand calcule les valeurs de ces champs.

## 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	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.)  L'argument doit apparaître entre identificateurs de nom de champ. Par exemple :  ' <Account>'
foreign_key	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. 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>'

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## Exemples

Exemple 1 : Un processus nécessite une règle de workflow pour rechercher le nom du nouveau titulaire d'un enregistrement modifié. Lors du changement de titulaire, seule la clé étrangère OwnerId de l'enregistrement est mise à jour. Ainsi, la condition suivante d'une règle de workflow ne recherche pas le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE(' <Owner>' ) <> [ <Owner>]
```

Vous pouvez utiliser la condition suivante pour rechercher le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE(' <Owner>' ) <> Joi nFi el dVal ue(' <User>' , [ <OwnerId>], ' <Al i as>' )
```

Exemple 2 : Pour obtenir l'adresse e-mail de l'ancien titulaire d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
Joi nFi el dVal ue(' <User>', PRE(' <OwnerId>'), ' <EMai l Addr>')
```

Exemple 3 : Pour obtenir l'adresse e-mail du titulaire actuel d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
Joi nFi el dVal ue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <EMai l Addr>')
```

Exemple 4 : Un processus nécessite l'envoi d'un e-mail de demande d'assistance à un contact. Avant l'envoi de cet e-mail, la règle de workflow vérifie que le contact a accepté de recevoir des e-mails. La règle de workflow (basée sur le type d'enregistrement de la demande d'assistance) comporte la condition suivante :

```
Joi nFi el dVal ue(' <Contact>', [ <ContactId>], ' <NeverEmai l >') <> ' Y'
```

Exemple 5 : Pour connaître le territoire du compte principal d'une demande d'assistance, utilisez l'expression suivante :

```
Joi nFi el dVal ue(' <Terri tory>', Joi nFi el dVal ue(' <Account>', [ <AccountId>], ' <Terri toryId>'), ' <Terri toryName>')
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

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

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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 959) et *mois\_en\_cours* est un nombre entier compris entre 1 et 12, janvier correspondant à 1.

## Syntaxe

JulianMonth(date)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianMonth(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 959) 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## JulianWeek

La fonction JulianWeek d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$\text{JulianDay} / 7$$

arrondi à l'entier inférieur, où *JulianDay* est le jour renvoyé par la fonction [JulianDay](#) (page 956).

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## JulianYear

La fonction JulianYear d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$$\text{année\_en\_cours} + 4713$$

## Syntaxe

JulianYear(date)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date.  Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante :  JulianYear(Today())

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Left

La fonction Left d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté gauche d'une chaîne.

## Syntaxe

Left(string, length)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à gauche sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur



Argument	Description
	NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

## Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur john :

```
Left (UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Len

La fonction Len d'Expression Builder renvoie le nombre de caractères d'une chaîne spécifiée.

## Syntaxe

Len(string)

## Type du résultat

Entier

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom de champ à partir duquel les caractères sont comptés. Si la chaîne est vide, 0

Argument	Description
	(zéro) est renvoyé. Si la chaîne contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.

**Remarque** : Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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([<CreatedDate>])
```

L'exemple suivant renvoie la valeur 19 :

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Locale

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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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' , ' CALI FORNIA ')
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI F ')
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "Utilisation de l'outil Expression Builder" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "Fonction Expression Builder" page 940)

## Lower

La fonction Lower dans Expression Builder convertit en minuscules toutes les lettres de la chaîne indiquée. Si la chaîne contient des caractères autres que des lettres, ceux-ci ne sont pas modifiés par la fonction.

## Syntaxe

Lower(string)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Indique la chaîne à convertir. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne. Si la valeur est un littéral de type chaîne, elle doit être placée entre guillemets simples ou doubles.

## Exemples

Si le champ de prénom d'un enregistrement d'interlocuteur contient la valeur Amanda, l'exemple ci-dessous renvoie la valeur amanda :

```
Lower({First Name})
```

Les exemples ci-dessous renvoient tous les deux la valeur account123 :

```
Lower(' Account 123')
```

```
Lower(" Account 123")
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Fonctions Expression Builder](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 961).

## 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.

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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('<fieldname>')

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
fieldname	Nom du champ modifié

**Remarque :** Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

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([<FieldName>], "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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "Utilisation de l'outil Expression Builder" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "Fonction Expression Builder" page 940)

## 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 de 36 comme base 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.

**Remarque** : Les noms de champ indépendants de la langue et la syntaxe de nom de champ utilisés dans les exemples d'expressions de cette rubrique sont ceux utilisés dans Expression Builder, dans les versions antérieures à la version 29 Service Pack 1. Ces exemples restent valides. Toutefois, si vous sélectionnez les champs correspondants pour une expression de la liste Champs d'Expression Builder dans la version 29 Service Pack 1 ou version ultérieure, les noms de champ et leur syntaxe seront différents de ceux utilisés dans les exemples. Il est recommandé de toujours sélectionner les champs de vos expressions dans la liste Champs d'Expression Builder afin que les noms de champ et leur syntaxe soient toujours corrects. Pour plus d'informations sur les noms de champ et leur syntaxe dans les expressions, reportez-vous à la rubrique [A propos des expressions](#) (page 928).

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)

- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "Utilisation de l'outil Expression Builder" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "Fonction Expression Builder" page 940)

## 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).

Code de format	Description
JJJ jjj	Nom du jour.
MM	Un numéro de mois composé de deux chiffres (01-12, 01 correspondant au mois de janvier). Vous devez utiliser <i>MM</i> en majuscules parce que <i>mm</i> en minuscules désigne les minutes.
MMMM mmmm	Nom du mois. Notez que si vous utilisez des minuscules, vous devez indiquer mmmm (la lettre m répétée quatre fois en minuscules) car la mention mm (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne les minutes.
O	Dernier chiffre de l'année.
YY	Deux derniers chiffres de l'année.
YYYY	Année sur quatre chiffres.
hh12	Heure au format 12 heures.
hh24	Heure au format 24 heures.
hh	Heure du jour. Vous pouvez spécifier AM ou PM pour ajuster l'heure en conséquence ; par exemple :  hh:mm:ss PM  Si vous n'indiquez pas AM ou PM, le format 24 heures est utilisé par défaut.
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.



Code de format	Exemple	Description
,	#,###	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 924)

- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## Upper

La fonction Upper dans Expression Builder convertit en majuscules toutes les lettres de la chaîne indiquée. Si la chaîne contient des caractères autres que des lettres, ceux-ci ne sont pas modifiés par la fonction.

## Syntaxe

Upper(string)

## Type du résultat

Chaîne

## Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Indique la chaîne à convertir. La valeur peut être un littéral de type chaîne ou un nom de champ, ou encore une expression qui renvoie une chaîne. Si la valeur est un littéral de type chaîne, elle doit être placée entre guillemets simples ou doubles.

## Exemples

Si le champ de prénom d'un enregistrement d'interlocuteur contient la valeur Amanda, l'exemple ci-dessous renvoie la valeur AMANDA :

```
Upper({{First Name}})
```

Les exemples ci-dessous renvoient tous les deux la valeur ACCOUNT123 :

```
Upper(' Account 123')
```

```
Upper(" Account 123")
```

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Fonctions Expression Builder](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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	<p>Nom indépendant du langage ou balise d'intégration personnalisée correspondant au nom d'affichage de l'attribut de l'utilisateur en cours.</p> <p>Les balises d'intégration sont affichées dans la colonne Balise d'intégration - Web Services v2.0 de la page Champs du <i>type d'enregistrement</i>.</p>

## 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 oeuvre 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 139).

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 oeuvre 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 d'affichage	Exemple de valeur
Alias	Pseudonyme	Admin
AuthenticationType	Type d'authentification	Uniq. ID util./mot de passe
BusinessUnit	Unité commerciale	Unité commerciale
BusinessUnitLevel1	Unité commerciale niveau 1	Unité commerciale N1

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
BusinessUnitLevel2	Unité commerciale niveau 2	Unité commerciale N2
BusinessUnitLevel3	Unité commerciale niveau 3	Unité commerciale N3
BusinessUnitLevel4	Unité commerciale niveau 4	Unité commerciale N4
CellPhone	Tél. portable	+1 555 2368978
CreatedBy	Créé par	Admin CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Date de création	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Devise	USD
Department	Département	Département
Division	Division	Division
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	N° d'employé	12345
EnableTeamContactsSync	Activer synchronisation des interlocuteurs de l'équipe	0
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID unique externe	EXTUID123
FirstName	Prénom	Jean
FundApprovalLimit	Limite d'approbation du budget	50000
IntegrationId	ID d'intégration	INTUID123
JobTitle	Fonction	Responsable de produit
Language	Langue	Anglais (E.U.)
LastLoggedIn	Dernière connexion	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nom de famille	Doe
LeadLimit	Limite de lead	2345679
Locale	Paramètre régional	Anglais - Canada
ManagerFullName	Responsable	Jean Durand

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
ManagerId	Non disponible	1E4763-IZAU
Market	Marché	Marché
MiddleName	Deuxième prénom	Deuxième
MiscellaneousNumber1	Nombre divers 1	2312
MiscellaneousNumber2	Nombre divers 2	2312
MiscellaneousText1	Texte divers 1	Num. DUNS (WebCAT) = 10461
MiscellaneousText2	Texte divers 2	a7cff064-6566-47a2-8629- 8b32d92de222
ModifiedBy	Modifié par	John Doe
ModifiedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Date de modification	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	M./Mme/Mlle	M.
NeverCall	Ne jamais appeler	O
NeverEmail	Ne jamais envoyer d'e-mail	O
NeverMail	Ne jamais envoyer de courrier	O
PasswordState	Statut du mot de passe	Actif
PersonalCity	Ville	Toronto
PersonalCountry	Pays	Canada
PersonalPostalCode	Code postal	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
PrimaryDivisionName	Division principale	Division Asie
PrimaryGroup	Groupe principal	Groupe d'utilisateurs A

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
PrimaryPvgName	Non disponible <b>REMARQUE</b> : L'attribut PrimaryPvgName renvoie le nom du groupe de valeurs de liste de sélection qui est associé à la division principale de l'utilisateur.	Groupe de valeurs de liste de sélection Inde
Region	Région	Ma région
Role	Rôle	Commercial terrain
RoleId	ID rôle	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secondaire	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Afficher la page d'accueil à la connexion	N
Status	Statut	Actif
SubMarket	Sous-marché	Mon sous-marché
SubRegion	Sous-région	Ma sous-région
TempPasswordFlag	Envoyer le mot de passe temporaire lorsque je clique sur Enregistrer	O
TimeZoneName	Fuseau horaire	(GMT-05:00) Heure standard de l'Est (USA et Canada)
UserId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID ligne	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de connexion utilisateur	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Fax (bureau)	+1 555 2365556

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)

## 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" + "'" + "al ofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku' al ofa")%%
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "Utilisation de l'outil Expression Builder" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "Fonction Expression Builder" page 940)

## Exemples Expression Builder

Dans Expression Builder, vous pouvez utiliser les exemples d'expressions du tableau suivant.

Exemples d'expression Expression Builder	
<b>Mettre à jour le champ Marge de l'opportunité</b>	
Description	Mettre à jour le champ Marge de l'opportunité.
Syntaxe	<code>[[cOpportunityMargin]] = [[Primary Revenue Amount]] - [[cOpportunityCost]]</code>
<b>Valider de nouveaux services</b>	
Description	Validation de champ. Un nouveau service ne peut pas avoir un chiffre d'affaires supérieur à 1 000 000.
Syntaxe	<code>&lt;= IIf (FieldValue(' {Type}') = 'New Service', 1000000, [[Primary Revenue Amount]])</code>
<b>Affecter une demande d'assistance nouvellement créée au créateur</b>	
Description	Lorsqu'une demande d'assistance est créée, attribuez au champ Alias la valeur de l'enregistrement de l'utilisateur actuel comme valeur par défaut pour le champ Titulaire de la demande d'assistance.
Syntaxe	<code>[[Owner Alias]] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>

**Exemples d'expression Expression Builder****Vérifier si les valeurs de champs spécifiés ont changé**

Description	Vérifier s'il y a eu des modifications des valeurs de champs.
Syntaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>

**Déclencher un workflow sur la base d'une date de clôture**

Description	Si la date de clôture est modifiée de plus de 30 jours, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>

**Déclencher un workflow si une opportunité atteint un certain stade sans interlocuteur**

Description	Si une opportunité atteint la phase de vente Clôturée/Gagnée sans interlocuteur, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Clôturée/Gagnée" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "ID de ligne sans concordance"</code>

**Déclencher un workflow lorsqu'une case est cochée**

Description	Si la case Prêt pour révision personnalisée est cochée, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IsNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y')</code>

**Vérifier si l'utilisateur actuel est le propriétaire de l'enregistrement**

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([Owner Alias], "Non valide") = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>

**Déclencher l'envoi d'un e-mail lorsque la priorité d'un compte est modifiée**

Description	Déclenche l'envoi d'un e-mail lorsque la valeur du champ Compte - Priorité passe de Faible à Elevé.
Syntaxe	<code>(PRE('{Type}') = "Faible") AND (FieldValue('{Type}') = "Elevé")</code>

**Exclure un canal spécifique d'un workflow**

Description	N'exécute pas le workflow d'un enregistrement mis à jour via une fenêtre de
-------------	---

### Exemples d'expression Expression Builder

	navigateur.
Syntaxe	<code>PRE('{Customer Target Type}') = "Annonce publicitaire" AND ExcludeChannel ("Online")</code>

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos d'Expression Builder](#) (page 924)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (voir "[Utilisation de l'outil Expression Builder](#)" page 925)
- [Expression Builder Fonctions](#) (voir "[Fonction Expression Builder](#)" page 940)



# Index

---

## A

- A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements - 126
- A propos de la correspondance des pays et des adresses - 615
- A propos de la création des structures de livres - 384
- A propos de la délégation d'utilisateurs - 327
- A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs - 198
- A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions - 83
- A propos de la gestion des champs - 120
- A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe - 361
- A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) - 64
- A propos de la soumission automatique de transactions d'échantillon - 920
- A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés - 161
- A propos de la standardisation des URL - 251
- A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles - 343
- A propos de l'importation de livres et des affectations de livres - 401
- A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand - 159
- A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration - 168
- A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand - 864
- A propos de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand - 870
- A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres - 360
- A propos des actions de workflow - 485
- A propos des affectations de livres basées sur le temps - 402
- A propos des affectations de service - 99
- A propos des applets Web personnalisés - 197
- A propos des calendriers fiscaux - 66
- A propos des champs d'informations connexes personnalisés - 148
- A propos des champs personnalisés - 128
- A propos des champs principaux dans l'administration des processus - 459
- A propos des champs requis selon conditions - 138
- A propos des champs Responsable et Responsable (Alias) dans les enregistrements utilisateur - 321
- A propos des champs, des listes de sélection et des métriques - 295
- A propos des configurations de pièces jointes - 295
- A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements - 84
- A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow - 490
- A propos des enregistrements en double et des ID externes - 633
- A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus - 459
- A propos des événements de suivi des modifications - 600
- A propos des événements d'intégration - 875
- A propos des expressions - 929
- A propos des groupes de valeurs de liste de sélection - 257
- A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements - 238
- A propos des limites des présentations personnalisées - 185
- A propos des listes de sélection en cascade et des groupes de valeurs de liste de sélection - 217
- A propos des mises en page Utilisateur - 319
- A propos des modes de propriété des enregistrements - 389
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés - 366
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux - 365
- A propos des privilèges dans les rôles - 345
- A propos des profils d'accès dans les rôles - 359
- A propos des règles d'affectation - 551
- A propos des règles de connexion et de mot de passe - 54
- A propos des règles de workflow - 473
- A propos des règles de workflow basées sur le temps - 488
- A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés - 299
- A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles - 346
- A propos des scripts d'évaluation - 896
- A propos des services Web de support des livres - 389
- A propos d'Expression Builder - 925
- A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements - 472

- A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand - 19
- Activation de la fonction de suivi des modifications - 588
- Activation de livres pour votre société - 421
- Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés - 470
- Activation des langues - 65
- Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur - 422
- Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil - 273
- Activation d'images dans les pages de détails - 278
- Administration de la conversion de lead - 562
- Administration de la société - 21
- Administration des adresses - 106
- Administration des affectations de service - 99
- Administration des packages de personnalisation - 921
- Administration d'Oracle CRM On Demand - 9
- Administration du calendrier fiscal - 66
- Administration du paramètre Copie activée - 153
- Administration du processus - 458
- Affectation d'enregistrements aux livres - 426
- Affichage de la page Suivi des modifications - Liste - 602
- Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets - 252
- Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements - 104
- Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow - 547
- Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow - 542
- Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement - 424
- Ajout de profils d'accès - 374
- Ajout de rôles - 348
- Ajout de types d'enregistrement - 281
- Ajout d'états de transition aux processus - 466
- Annulation des opérations d'enregistrement de workflow - 499
- Assistant d'export - 857
- Assistant d'import - 850
- Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions - 80
- Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement - 322
- Association d'utilisateurs aux divisions - 81
- Association d'utilisateurs aux livres - 416
- Audit de la société - 86
- Auto-administration des partenaires - 333
- Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons - 917
- Autres champs
  - Préparation de l'importation - 796
- C**
  - Champs d'accréditation
    - Préparation de l'importation - 678
  - Champs d'adresse
    - Préparation de l'importation - 681
  - Champs d'adresse de compte
    - Préparation de l'importation - 662
  - Champs d'adresse d'interlocuteur
    - Préparation de l'importation - 708
  - Champs d'alerte - 98
  - Champs d'allocation
    - Préparation de l'importation - 682
  - Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé
    - Préparation de l'importation - 761
  - Champs d'assurance des biens
    - Préparation de l'importation - 764
  - Champs d'avis de non-responsabilité sur échantillon
    - Préparation de l'importation - 823
  - Champs de campagne
    - Préparation de l'importation - 699
  - Champs de catégorie du produit
    - Préparation de l'importation - 819
  - Champs de certification
    - Préparation de l'importation - 701
  - Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité
    - Préparation de l'importation - 794
  - Champs de compte
    - Préparation de l'importation - 667
  - Champs de compte du plan
    - Préparation de l'importation - 807
  - Champs de compte financier
    - Préparation de l'importation - 750
  - Champs de concurrent compte
    - Préparation de l'importation - 665
  - Champs de cours
    - Préparation de l'importation - 725
  - Champs de couverture
    - Préparation de l'importation - 726
  - Champs de déclaration
    - Préparation de l'importation - 704
  - Champs de dégâts
    - Préparation de l'importation - 733
  - Champs de demande
    - Préparation de l'importation - 683
  - Champs de demande BDM
    - Préparation de l'importation - 776
  - Champs de demande de certification
    - Préparation de l'importation - 703
  - Champs de demande de tarification spéciale
    - Préparation de l'importation - 839

- Champs de demande d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 826
- Champs de demandes d'accréditation
  - Préparation de l'importation - 680
- Champs de demandes d'assistance
  - Préparation de l'importation - 832
- Champs de destinataires de la campagne
  - Préparation de l'importation - 701
- Champs de la période de stock
  - Préparation de l'importation - 766
- Champs de leads
  - Préparation de l'importation - 770
- Champs de l'interlocuteur du plan
  - Préparation de l'importation - 808
- Champs de liste de prix
  - Préparation de l'importation - 817
- Champs de livre - 429
- Champs de livre
  - Préparation de l'importation - 695
- Champs de livre de compte
  - Préparation de l'importation - 663
- Champs de livre de l'interlocuteur
  - Préparation de l'importation - 709
- Champs de lot d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 825
- Champs de note
  - Préparation de l'importation - 785
- Champs de partenaire
  - Préparation de l'importation - 798
- Champs de partenaires/compte
  - Préparation de l'importation - 676
- Champs de participations à un compte financier
  - Préparation de l'importation - 754
- Champs de partie impliquée
  - Préparation de l'importation - 768
- Champs de plan commercial
  - Préparation de l'importation - 697
- Champs de plan de diffusion
  - Préparation de l'importation - 780
- Champs de plan financier
  - Préparation de l'importation - 756
- Champs de police
  - Préparation de l'importation - 810
- Champs de portefeuille
  - Préparation de l'importation - 814
- Champs de produit
  - Préparation de l'importation - 820
- Champs de produit avec tarification spéciale
  - Préparation de l'importation - 838
- Champs de produit bloqué
  - Préparation de l'importation - 692
- Champs de produit financier
  - Préparation de l'importation - 758
- Champs de programme de partenaires
  - Préparation de l'importation - 806
- Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion
  - Préparation de l'importation - 783
- Champs de réponse aux messages
  - Préparation de l'importation - 778
- Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité
  - Préparation de l'importation - 787
- Champs de signature
  - Préparation de l'importation - 834
- Champs de solutions
  - Préparation de l'importation - 836
- Champs de souscripteur
  - Préparation de l'importation - 812
- Champs de stock d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 824
- Champs de suivi des modifications
  - Préparation de l'importation - 784
- Champs de titulaires de compte financier
  - Préparation de l'importation - 753
- Champs de transactions d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 830
- Champs de transactions financières
  - Préparation de l'importation - 760
- Champs de véhicules
  - Préparation de l'importation - 847
- Champs d'élément de commande
  - Préparation de l'importation - 797
- Champs d'élément de demande d'échantillons
  - Préparation de l'importation - 828
- Champs d'élément de transaction
  - Préparation de l'importation - 842
- Champs d'élément détaillé de liste de prix
  - Préparation de l'importation - 818
- Champs d'éléments de plan de diffusion
  - Préparation de l'importation - 781
- Champs d'enregistrement d'affaire
  - Préparation de l'importation - 734
- Champs d'équipe de l'interlocuteur
  - Préparation de l'importation - 723
- Champs d'équipe d'opportunité
  - Préparation de l'importation - 793
- Champs d'équipe du compte
  - Préparation de l'importation - 677
- Champs d'équipement
  - Préparation de l'importation - 690
- Champs des profils sociaux
  - Préparation de l'importation - 835
- Champs d'événement
  - Préparation de l'importation - 745
- Champs d'examen
  - Préparation de l'importation - 747
- Champs d'indication de produit
  - Préparation de l'importation - 822

- Champs d'inscription à l'examen
  - Préparation de l'importation - 749
- Champs d'inscription au cours
  - Préparation de l'importation - 723
- Champs d'instances de workflow en attente - 550
- Champs d'instances de workflow en erreur - 544
- Champs d'interlocuteur
  - Préparation de l'importation - 711
- Champs d'interlocuteur de compte
  - Préparation de l'importation - 664
- Champs d'interlocuteur de la tâche
  - Préparation de l'importation - 841
- Champs d'interlocuteur du rendez-vous
  - Préparation de l'importation - 685
- Champs d'interlocuteurs pour les véhicules
  - Préparation de l'importation - 846
- Champs d'invité
  - Préparation de l'importation - 767
- Champs d'objectif
  - Préparation de l'importation - 786
- Champs d'objets personnalisés
  - Préparation de l'importation - 728
- Champs d'opportunit de plané
  - Préparation de l'importation - 809
- Champs d'opportunité
  - Préparation de l'importation - 789
- Champs du profil de courtier
  - Préparation de l'importation - 696
- Champs du rapport d'audit de stock
  - Préparation de l'importation - 765
- Champs d'utilisateur de la tâche
  - Préparation de l'importation - 842
- Champs d'utilisateur de livre
  - Préparation de l'importation - 693
- Champs d'utilisateur du rendez-vous
  - Préparation de l'importation - 686
- Champs Événement de compte
  - préparation de l'importation - 666
- Champs Événement de lead
  - préparation de l'importation - 769
- Champs Événement d'opportunité
  - préparation de l'importation - 788
- Champs Permis de l'interlocuteur au niveau local
  - Préparation de l'importation - 722
- Champs Rendez-vous, Tâche et Appel
  - Préparation de l'importation - 687
- Champs utilisateur - 307
- Champs utilisateur
  - Préparation de l'importation - 843
- Champs utilisateur et système - 164
- Changement de nom des types d'enregistrements - 276
- Changement des noms des titres de section de champ - 196
- Chargement des extensions côté client - 265
- Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées - 280
- Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées - 278
- Code de rejet pour les leads - 568
- Code HTML dans les e-mails de workflow - 523
- Concessionnaires - Champs
  - Préparation de l'importation - 738
- Configuration de la définition des prévisions - 569
- Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage - 907
- Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon - 918
- Configuration de scripts d'évaluation - 896
- Configuration des divisions - 77
- Configuration des listes de prix pour Life Sciences - 889
- Configuration des listes de prix pour PRM - 885
- Configuration des modes de propriété des enregistrements - 413
- Configuration des paramètres de communication - 52
- Configuration des paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société - 39
- Configuration des paramètres de la société - 24
- Configuration des paramètres de lead - 41
- Configuration des paramètres de profil supplémentaires de la société - 53
- Configuration des paramètres de sécurité de la société - 47
- Configuration des paramètres de thème de la société - 42
- Configuration des paramètres de visibilité Analytics - 50
- Configuration des paramètres de visibilité des données de la société - 43
- Configuration des paramètres d'intégration - 46
- Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network - 905
- Configuration des paramètres du programme Geocoder - 53
- Configuration d'informations importantes sur la société - 23
- Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring - 904
- Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial - 916
- Configuration du workflow - 472
- Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur - 326
- Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs - 87



- Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service - 103
- Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise - 102
- Consultation de l'utilisation des services Web - 868
- Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société - 93
- Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société - 92
- Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit - 91
- Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale - 89
- Consultation des résultats d'exportation - 862
- Consultation des résultats d'importation - 855
- Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées - 107
- Création d'actions de workflow
- Affecter un livre - 503
  - Attendre - 533
  - Créer un événement d'intégration - 506
  - Créer une tâche - 510
  - Envoyer un e-mail - 517
  - Mettre à jour des valeurs - 531
- Création d'applets Web de flux RSS - 202
- Création d'applets Web de rapport - 209
- Création d'applets Web de tableau de bord - 210
- Création d'applets Web d'URL - 206
- Création d'applets Web globaux - 262
- Création d'applets Web HTML - 205
- Création d'applets Web pour des types d'enregistrement - 199
- Création de champs d'informations connexes personnalisés - 151
- Création de divisions - 80
- Création de groupes de valeurs de liste de sélection - 260
- Création de livres et de hiérarchies de livres - 414
- Création de nouveaux thèmes - 285
- Création de périodes de stock pour les utilisateurs - 331
- Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil - 230
- Création de processus - 465
- Création de profils d'accès pour les livres - 420
- Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil - 226
- Création de règles de workflow - 495
- Création de scripts d'évaluation - 900
- Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre - 413
- Création des mises en page de conversion de lead - 566
- Création d'une file d'attente d'événements d'intégration - 877
- Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux - 270
- Création et modification de champs - 141
- Création manuelle d'enregistrements de modification - 608
- D**
- Définition d'alertes pour les affectations de service - 104
- Définition de champs concaténés - 169
- Définition de liens Web - 155
- Définition de listes de sélection en cascade - 215
- Définition de mises en page dynamiques - 239
- Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers - 578
- Définition des balises d'intégration de champ personnalisé - 154
- Définition des catégories de produits - 882
- Définition des contrôles de mot de passe de la société - 56
- Définition des devises - 73
- Définition des droits d'accès - 438
- Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux - 439
- Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés - 442
- Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés - 443
- Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux - 439
- Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop - 923
- Définition des groupes - 434
- Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés - 376
- Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux - 375
- Définition des préférences relatives aux sciences de la vie - 912
- Définition des produits de votre société - 883
- Définition des quotas de ventes des utilisateurs - 321
- Définition des règles d'affectation - 556
- Définition des territoires - 437
- Définition des utilisateurs - 305
- Définition des utilisateurs (Partenaires) - 335
- Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans permis local valide - 914
- Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société - 22

- Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation - 112
- Définition d'un calendrier fiscal personnalisé - 69
- Désactivation de règles et d'actions de workflow - 538
- Désactivation des utilisateurs - 332
- Désactivation d'utilisateurs (Partenaires) - 339
- Duration - 943
- E**
- Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions - 78
- Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection - 258
- Éléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit - 224
- Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées - 110
- Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise - 88
- ExcludeChannel - 945
- Exemple 1
  - Utilisation du niveau d'accès Afficher - 446
- Exemple 2
  - Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal - 451
- Exemple 3
  - Sécurisation des données à l'aide de livres - 454
- Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités - 516
- Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS - 212
- Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal - 856
- Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente - 406
- Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements - 460
- Exemples de calculs du niveau d'accès - 445
- Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications - 604
- Exemples Expression Builder - 986
- Exportation de données - 857
- Expression Builder - 925
- F**
- FieldValue - 947
- FindNoneOf - 948
- FindOneOf - 948
- Fonction Expression Builder - 941
- Fonctionnalité d'administration des processus - 463
- G**
- Gestion de contenu - 881
- Gestion de la personnalisation - 377
- Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes - 225
- Gestion de Life Sciences - 908
- Gestion des ajouts de balises de tête HTML personnalisées - 268
- Gestion des alertes - 96
- Gestion des champs personnalisés obsolètes - 136
- Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes - 183
- Gestion des devises - 73
- Gestion des groupes - 430
- Gestion des images de la page de détails - 895
- Gestion des libellés de champ - 172
- Gestion des listes de périodes de votre société - 71
- Gestion des livres - 380
- Gestion des modèles de CR Visite - 909
- Gestion des paramètres d'événements d'intégration - 878
- Gestion des pièces jointes de votre société - 892
- Gestion des présentations de recherche - 218
- Gestion des profils d'accès - 357
- Gestion des rôles - 339
- Gestion des territoires - 436
- Gestion des utilisateurs - 304
- Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire - 334
- Gestion des utilisateurs délégués (administrateur) - 329
- Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès - 301
- Gestion du processus - 456
- GetGroupId - 949
- I**
- IsNull - 950
- IIf - 950
- Importation des données - 850
- Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection - 599
- Informations sur le dépannage des livres - 430
- Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop - 924
- InStr - 952
- Instructions de configuration des rôles - 340
- Instructions relatives à la vérification des données - 653
- Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données - 654
- Intégration de services Web - 864
- Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles - 249
- Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles - 243

IsValidRowId - 954

## J

JoinFieldValue - 955

JulianDay - 957

JulianMonth - 958

JulianQtr - 959

JulianWeek - 960

JulianYear - 960

## L

Left - 961

Len - 962

Liaison d'enregistrements durant l'importation - 652

Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques - 503

Limites d'utilisation des champs concaténés - 170

LN - 963

Locale - 964

LocaleListSeparator - 965

LookupName - 965

LookupValue - 966

Lower - 967

## M

Mid - 968

Mise à jour de la définition des prévisions - 576

Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège

Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées - 111

Mise à jour du nom du calendrier fiscal - 68

Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads - 564

Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection - 180

Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement - 395

Modification de la division principale d'un utilisateur - 325

Modification de l'icône d'un type d'enregistrement - 283

Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) - 337

Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur - 323

Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow - 536

Modification de l'ordre des règles de workflow - 537

Modification des valeurs de liste de sélection - 177

Moniteur des attentes de workflow - 546

Moniteur des erreurs de workflow - 542

Moniteurs de workflow - 542

## O

Opérateurs d'Expression Builder - 936

Oracle CRM On Demand Desktop - 921

OrganizationName - 970

Outils de gestion des données - 610

Outils d'importation et d'exportation - 610

## P

Page File d'attente d'affectation de livre par lot - 874

Page File d'attente de suppression et de restauration par lots - 872

Page File d'attente d'initialisation de champ associé - 874

Page Hiérarchie Livre - 428

Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement - 117

Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition - 469

Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses - 113

Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société - 586

Personnalisation de la piste d'audit - 232

Personnalisation de la présentation des éléments connexes - 181

Personnalisation de la présentation des pages statiques - 186

Personnalisation de l'application - 115

Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société - 272

Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés - 293

Personnalisation des balises d'intégration REST - 284

Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements - 194

Plug-ins de l'application - 904

Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur - 494

Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand - 264

PRE - 970

Préparation de l'importation de données - 660

Procédure de configuration de la conversion de lead - 563

Procédure de configuration des divisions - 79

Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection - 259

Procédure de configuration des livres - 407

Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand - 464

Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur) - 333

Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand - 16

Processus de définition des profils d'accès - 373

Processus d'intégration d'Oracle Social Network à  
Oracle CRM On Demand - 904  
Profil de la société - 22  
Publication des alertes définies pour la société - 97

### R

Règles et affectation de données - 551  
Réinitialisation de mises en pages personnalisées -  
377  
Réinitialisation de présentations de barre d'actions  
personnalisées - 378  
Réinitialisation de présentations de page d'accueil  
personnalisées - 379  
Réinitialisation de tous les mots de passe - 64  
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur - 324  
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur  
(Partenaires) - 338  
Réinitialisation du numéro d'identification personnel  
Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur - 325  
Restriction de l'utilisation d'adresses IP - 66  
Restriction des processus - 468  
Rétablissement des valeurs par défaut des  
paramètres - 177  
Right - 972  
RowIdToRowNum - 973  
RowNum - 975  
Rubriques connexes pour les profils d'accès - 377

### S

Scénario de verrouillage des enregistrements  
d'activité - 460  
Scénario d'utilisation des livres pour gérer les  
territoires de vente - 405  
Suivi des modifications - 588  
Suppression de règles et d'actions de workflow - 540  
Suppression d'instances en attente du moniteur des  
attentes de workflow - 548  
Suppression d'instances en erreur du moniteur des  
erreurs de workflow - 544

### T

Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas -  
865  
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data  
Loader On Demand - 864  
Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration  
Tool On Demand - 872  
Timestamp - 975  
ToChar - 976  
Today - 979  
Traduction des noms de rapport personnalisé et  
d'applet Web - 214  
Types de données dans Expression Builder - 933  
Types d'enregistrement prenant en charge les  
groupes de valeurs de liste de sélection et les  
divisions - 261  
Types d'enregistrement suivis - 589

### U

Upper - 979  
UserValue - 980  
UtcConvert - 985  
Utilisation de champs personnalisés indexés - 173  
Utilisation de la Page Liste des profils d'accès - 364  
Utilisation de la Page Liste des rôles - 342  
Utilisation de l'outil Expression Builder - 926  
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la  
configuration - 19  
Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand -  
864  
Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand -  
870

### V

Vérification de la configuration des livres pour le rôle  
d'administrateur - 409  
Vérification des activités relatives à la sécurité pour  
les utilisateurs - 327  
Vérifications des licences et des utilisateurs actifs -  
54