

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

Version 43

Août 2021

**ORACLE®**



# Sommaire

---

<b>1</b>	<b>Démarrage</b>	<b>27</b>
	Avant de commencer	28
	Connexion en tant que nouvel utilisateur	29
	About the Interface	30
	Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand	37
	A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions	42
	Ma page d'accueil	43
	Reviewing Your Alerts	46
	Utilisation de la messagerie	47
	Utilisation des analyses et des tableaux de bord incorporés	48
	Utilisation des applets de flux RSS	49
	Utilisation des enregistrements	50
	A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements	51
	About the Layouts of New Record Pages	54
	Création d'enregistrements	55
	About Concatenated Fields	59
	A propos des champs affichés sous forme d'images	61
	A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions	63
	A propos des champs masquables	66
	A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail	67
	About the HTML Editor	68
	HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages	70
	Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements	76
	A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes	77

A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes	79
Recherche d'enregistrements	81
Copie d'enregistrements	123
Aperçu des enregistrements	123
A propos du verrouillage d'enregistrement	124
Mise à jour des détails d'un enregistrement	125
Linking Records to Your Selected Record	128
Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux	135
Page Enregistrements favoris	136
Utilisation des listes	137
Transfert de propriété sur des enregistrements	159
Partage d'enregistrements (Equipes)	160
Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements	163
Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement	164
Mise à jour de groupes d'enregistrements	165
Merging Records	167
Support for the Merge Functionality	170
A propos de la conservation des livres personnalisés liés lors de la fusion d'enregistrements	171
Ajout de notes	173
Utilisation de la liste des notes	176
Inscription pour accéder à des notes	177
Envoi de notes aux autres utilisateurs	177
Utilisation des pièces jointes	177
Utilisation de scripts d'évaluation	186
A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements	187
Suppression et restauration d'enregistrements	191



Viewing Audit Trails for Records	194
A propos des doublons lors de la création d'enregistrements	195
Impression des informations présentées sur les pages	200
Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand	201
Accès à la documentation de la version Oracle CRM On Demand	202
A propos de l'activation et la désactivation du code personnalisé et de l'indicateur de code personnalisé	203
Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe	204
A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand	205
A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand	206
Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand	207
Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand	207
Contacteur Oracle	207
Fermeture d'Oracle CRM On Demand	207
<b>2 Calendrier et activités</b>	<b>209</b>
A propos des calendriers et des styles de thème	209
A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier	214
Utilisation des pages Calendrier	215
Gestion de calendriers et activités	218
Affichage des activités	219
Création d'activités	221
A propos des rappels d'activité	222
Mise à jour d'activités	223
Suppression d'utilisateurs des activités	223
A propos du glisser-déposer des rendez-vous dans le calendrier	224
Utilisation des listes d'activités	225
Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés	230
Marquage des tâches comme terminées	231
Affectation d'activités à un autre employé	231
Suivi des visites (visites commerciales) client	231
Planification de visites en masse	237

Ajustement des réponses au message	240
Planification des rendez-vous avec d'autres personnes	242
Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar	244
A propos des informations contenues dans les fichiers iCalendar	245
Affichage des calendriers d'autres utilisateurs	246
Page Paramètres de calendrier	248
Partage de votre calendrier	248
Définition de la vue par défaut de votre calendrier	249
Ajout de vues de calendrier personnalisées	251
Affichage des listes de tâches de groupe	252
Utilisation de scripts d'évaluation des activités	252
A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous	253
Champs d'activité	254
<b>3 Marketing</b>	<b>261</b>
Gestion du marketing	261
Procédure de traitement des campagnes	261
Procédure de gestion des leads.	261
Campagnes	262
Utilisation de la page d'accueil Campagne	263
Gestion des campagnes	265
Champs des campagnes	267
Leads	269
Utilisation de la page d'accueil Leads	275
Gestion des leads	277
Champs des leads	286
<b>4 Ventes</b>	<b>291</b>
Gestion des ventes	291
Procédure de gestion des opportunités	291

---

Procédure de gestion des comptes	292
Procédure de gestion des interlocuteurs	292
Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants	293
Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions	293
Procédure de gestion du calendrier et des activités	293
Leads (sous l'aspect des ventes)	294
Comptes	294
Utilisation de la page d'accueil Compte	294
Gestion des comptes	296
Champs de compte	315
Interlocuteurs	319
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs	319
Gestion des interlocuteurs	321
Champs d'interlocuteur	339
Opportunités	344
A propos des Opportunités et des Prévisions	344
Utilisation de la page d'accueil Opportunité	346
Gestion des opportunités	348
A propos des équipes d'opportunité	361
A propos des phases de vente et de la fonction de mise à jour en masse	362
Champs des opportunités	363
Prévisions	366
Utilisation de la page d'accueil Prévision	367
Gestion de prévisions	367
Page Prévisions - Détails	374
Champs de prévision	376
Adresses	378
Utilisation de la page d'accueil Adresse	380

Gestion des adresses	381
Champs d'adresse	392
A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse	394
A propos du géocodage des informations d'adresse	396
Equipements	401
Utilisation de la page d'accueil Equipement	401
Gestion des équipements	402
Cartes	403
Recherche d'adresses dans Cartes	404
Performing Proximity Searches	405
Obtention d'itinéraires routiers	408
Mise en correspondance et géocodage de la couverture des données	410
<b>5 Planification commerciale</b>	<b>413</b>
Scénario de gestion de plans pour un compte unique	414
Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires	414
Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs	415
Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits	416
Plans commerciaux	417
Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux	418
Gestion des plans commerciaux	419
Champs de plan commercial	420
Objectifs	422
Utilisation de la page d'accueil Objectif	423
Gestion des objectifs	424
Champs d'objectif	425
Comptes du plan	427
Utilisation de la page d'accueil Compte du plan	428

---

Gestion des comptes du plan	429
Champs de compte du plan	429
Interlocuteurs du plan	430
Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan	431
Gestion des interlocuteurs de plan	432
Champs d'interlocuteur de plan	433
Opportunités du plan	434
Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan	434
Gestion des opportunités du plan	435
Champs des opportunités de plan	436
<b>6 Demandes d'assistance et solutions</b>	<b>439</b>
Procédure de gestion des demandes d'assistance	439
Procédure d'une demande d'assistance	439
Utilisation d'une demande d'assistance	439
Résolution d'une demande d'assistance	440
Clôture d'une demande d'assistance	440
Demandes d'assistance	440
Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance	440
Gestion des demandes d'assistance	442
Champs de demandes d'assistance	445
Solutions	449
A propos de la gestion des solutions	449
Utilisation de la page d'accueil Solution	451
Gestion des solutions	452
Champs des solutions	455
<b>7 Réseaux sociaux</b>	<b>457</b>
A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring	457
Média social	457
Utilisation de la page d'accueil Média social	458

Gestion du média social	459
Champs de média social	459
Profils sociaux	460
Utilisation de la page d'accueil Profil social	460
Gestion des profils sociaux	462
Champs des profils sociaux	462
A propos d'Oracle Social Network	463
Utilisation d'Oracle Social Network	464

## **8 Partner Relationship Management et Haute technologie **467****

Gestion de PRM et de la haute technologie	467
Partenaires	468
Utilisation de la page d'accueil Partenaires	468
Gestion des comptes de partenaire	470
Champs relatifs aux partenaires	472
Programmes de partenariat	474
Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenariat	474
Gestion des programmes de partenariat	476
Champs relatifs aux programmes de partenariat	479
Demandes	480
Utilisation de la page d'accueil Demandes	481
Gestion de demandes	482
Champs des demandes	485
Enregistrements d'affaires	488
Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire	489
Gestion d'enregistrements d'affaires	491
Champs d'enregistrement d'affaire	499
Demandes BDM	502
Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM	503
Gestion de demandes BDM	504

---

Champs des demandes BDM	510
Demands de tarification spéciale	512
Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale	513
Gestion des demandes de tarification spéciale	515
Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes	522
Champs de demande de tarification spéciale	525
Budgets	528
Utilisation de la page d'accueil Budget	528
Gestion des budgets	531
Champs de budget	537
Cours	539
Utilisation de la page d'accueil Cours	539
Gestion des cours	541
Course Fields	544
Champs d'inscription à un cours	547
Examens	548
Utilisation de la page d'accueil Examen	548
Gestion des examens	550
Exam Fields	553
Champs d'inscription à un examen	556
Certification	557
Utilisation de la page d'accueil Certification	558
Gestion des certifications	559
Certification Fields	563
Champs des demandes de certification	565
Accréditation	566
Utilisation de la page d'accueil Accréditation	566
Gestion des accréditations	568

Accreditation Fields	572
Champs des demandes d'accréditation	574
<b>9 Life Sciences</b>	<b>577</b>
Processus Life Sciences	577
Evénements	580
Utilisation de la page d'accueil Evénement	580
Gestion des événements	582
Champs d'événement	585
Licences de l'interlocuteur au niveau Etat	587
Utilisation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat	587
Gestion des licences de l'interlocuteur au niveau Etat	588
Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat	589
Gestion des échantillons	590
Période de stock	592
Utilisation de la page d'accueil Période de stock	593
Gestion des périodes de stock	595
Champs relatifs à la période de stock	600
Stock d'échantillons	601
Rapport d'audit du stock	605
Transactions d'échantillon	608
Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon	609
Gestion des transactions d'échantillon	611
Champs Transaction d'échantillon	640
Eléments de transaction	644
Champs de produit	646
Allocations	648
Utilisation de la page d'accueil Allocation	648
Gestion des allocations	650



---

Champs relatifs à l'allocation	651
Allocations d'interlocuteur professionnel de santé	653
Utilisation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé	653
Gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé	655
Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé	655
Lots d'échantillons	657
Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité	657
Gestion des lots d'échantillons	659
Champs relatifs aux lots d'échantillons	659
Avis de non-responsabilité sur échantillon	660
Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité	661
Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons	663
Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon	667
Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié	670
Demandes d'échantillons	671
Utilisation de la page d'accueil Demande d'échantillons	672
Gestion des demandes d'échantillons	674
Champs de demande d'échantillons	674
Fourniture de contenu personnalisé	677
Plans de diffusion	678
Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion	678
Gestion des plans de diffusion	679
Champs relatifs aux plans de diffusion	682
Eléments du plan de diffusion	685
Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion	685
Gestion des éléments d'un plan de diffusion	687
Champs d'éléments de plan de diffusion	688
Relations entre les éléments du plan de diffusion	691

Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments	691
Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion	693
Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion	693
Diffusion de produit structuré	695
Sélection des mises en page de diffusion de produit structuré	697
Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux présentations produits dans une visite commerciale	697
Sélection du principal objectif de visite, du principal objectif de prochaine visite ou du principal résultat pour un produit détaillé	700
Exemple d'utilisation d'enregistrements de diffusion de produit structuré et d'indications de produit	701
Indications de produit	702
Utilisation de la page d'accueil Indication de produit	703
Gestion des indications de produit	704
Champs d'indication de produit	705
Commandes	706
Utilisation de la page d'accueil Commande	706
Gestion des commandes	708
Champs relatifs à la commande	711
Devis	713
Produits bloqués	713
Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué	714
Gestion des produits bloqués	715
Champs de produit bloqué	717
<b>10 Gestion de biens</b>	<b>719</b>
Foyers	719
Utilisation de la page d'accueil Foyers	720
Gestion des foyers	722
Champs de foyer	724
Portefeuilles	726

---

Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille	726
Gestion des comptes de portefeuille	728
Champs de comptes de portefeuille	730
Comptes financiers	733
Utilisation de la page d'accueil Compte financier	734
Gestion des comptes financiers	735
Champs relatifs aux comptes financiers	736
Titulaires de compte financier	738
Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier	738
Gestion des titulaires du compte financier	739
Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers	740
Avoirs du compte financier	741
Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier	741
Gestion des portefeuilles du compte financier	742
Champs relatifs aux participations de compte financier	743
Plans financiers	744
Utilisation de la page d'accueil Plan financier	744
Gestion des plans financiers	745
Champs relatifs aux plans financiers	746
Produits financiers	747
Utilisation de la page d'accueil Produits financiers	749
Gestion des produits financiers	750
Champs relatifs aux produits financiers	751
Transactions financières	753
Utilisation de la page d'accueil Transaction financière	753
Gestion des transactions financières	754
Champs relatifs aux transactions financières	754
<b>11 Assurance</b>	<b>757</b>
Gestion de l'assurance	757

Procédure de planification des canaux	757
Procédure de production de réclamation de première notice de sinistre	758
Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier	758
Procédure de gestion des relations agent-courtier	758
Procédure de planification des ventes et du budget	759
Procédure de gestion des demandes d'assistance	759
Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model)	759
Réclamations	760
Utilisation de la page d'accueil Réclamations	761
Gestion des réclamations	762
Champs relatifs aux réclamations	763
Couvertures	767
Utilisation de la page d'accueil Couverture	767
Gestion des couvertures	768
Champs relatifs aux couvertures	768
Dommages	770
Utilisation de la page d'accueil Dommage	770
Gestion des dommages	771
Champs relatifs aux dommages	772
Propriétés du bien assuré	773
Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré	773
Gestion des biens assurés	774
Propriétés de bien assuré - Champs	775
Parties concernées	776
Utilisation de la page d'accueil Partie concernée	776
Gestion des parties concernées	777
Champs de partie concernée	777

Polices	779
Utilisation de la page d'accueil Polices	779
Gestion des polices	780
Champs relatifs à la police	781
Souscripteurs	783
Utilisation de la page d'accueil Souscripteur	784
Gestion des souscripteurs	785
Champs relatifs aux souscripteurs	785
Profil de courtier	786
Utiliser la page d'accueil Profils de courtier	787
Gestion des profils de courtier	788
Champs des profils de courtier	788
<b>12 Automobile</b>	<b>791</b>
Concessionnaires	791
Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire	791
Gestion des concessionnaires	793
Champs de concessionnaires	793
Véhicules	797
Utilisation de la page d'accueil Véhicule	797
Gestion des véhicules	798
Champs de véhicules	804
<b>13 Personnalisation de votre application</b>	<b>809</b>
Updating Your Personal Details	810
A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs	817
A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	819
Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut	819
Définition de votre thème	820
Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement	820
Modification du paramètre de langue	821

Affichage des champs de piste d'audit	822
Gestion de votre quota	822
Consultation de votre activité de connexion	823
Changement de mot de passe	823
Définition de vos questions de sécurité	824
Consultation des informations sur vos délégués	824
Ajout d'utilisateurs délégués	825
Attribution du droit d'accès en connexion au support technique	826
Affichage de vos onglets	826
Modification de la présentation des pages de détails	827
Personnalisation des présentations d'informations connexes	828
Personnalisation des présentations de champs	832
Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes	835
Modification des présentations de vos pages d'accueil	836
Changing Your Action Bar Layout	837
Configuration de votre calendrier	837
Accessing the Data and Integration Tools	840
Consultation de vos demandes d'exportation	841
Téléchargement et suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation	843
Accessing Your Pending and Sent Emails	844
A propos des widgets On Demand	846
Incorporation de listes de favoris sous forme de widget	847
Intégration d'un widget de messagerie	847
Incorporation de rapports sous forme de widget	848
Incorporation d'un widget Liste simple	849
<b>14 Utilisation d'autres applications</b>	<b>851</b>
Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes	851
Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office	857
Utilisation de Mail Merge for Word	858
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word	858
Téléchargement du modèle Mail Merge for Word	859

Création de modèles Mail Merge for Word	859
Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word	860
Utilisation de Reports and Analysis for Excel	862
A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel	862
A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel	862
Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel	863
Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel	863
Utilisation de Segmentation Wizard	865
A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard	866
A propos de Segmentation Wizard	866
Téléchargement de Segmentation Wizard	867
Création de segments	867
Téléchargement de segments	869
Exportation de segments	869
<b>15 Analytique</b>	<b>871</b>
Utilisation de la page d'accueil Données analytiques	871
Ouverture d'une analyse, d'un tableau de bord, d'une action ou d'une condition	872
Utilisation du catalogue	873
Exécution d'analyses	873
Consultation des données d'un rapport	874
Impression d'analyses	874
Downloading Analyses	874
Suppression d'analyses	875
Modification du nom d'analyses	876
Gestion des favoris	876
Copie et déplacement d'objets d'analyse	878
Copie d'objets de données analytiques de la préparation à la production	879
Création d'un filtre	880

Conception d'un filtre	880
Création d'une condition	881
Conception d'une condition	882
Conception d'une action	883
Création d'une action	884
Définition d'options d'action	884
Sélection de contenu pour une action	885
Configuration de dossiers dans l'analytique	886
Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés	887
A propos de la planification de l'exécution automatique des analyses et des tableaux de bord	890
Points à prendre en compte lors de l'incorporation des objets analytiques	890
Conception d'une analyse	890
About Visibility to Records in Analytics	891
A propos du calendrier fiscal personnalisé dans l'analytique	899
Démarrage avec les données analytiques	900
Etape 1 : Définition des critères dans l'analytique	1064
Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations	1091
Etape 3 : Définition d'invites de données analytiques (facultatif)	1136
Etape 4 : Enregistrement des analyses	1141
Affichage du code SQL dans l'onglet Avancé de l'analytique	1142
Utilisation des fonctions dans l'analytique	1143
A propos des performances des rapports	1179
Optimisation des performances	1180
Tableaux de bord	1185
bord Éléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de	1186
Affichage des tableaux de bord	1186
Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution	1188
Création de tableaux de bord	1188



---

Modification de tableaux de bord	1189
Utilisation de Mon tableau de bord	1191
Création d'invites de tableau de bord	1192
Ajout d'invites à des tableaux de bord	1193
Contrôle de l'aspect des pages d'un tableau de bord	1194
Contenu conditionnel sur les pages d'un tableau de bord	1196
Ajout de liens de texte et d'image sur les pages d'un tableau de bord	1196
Ajout de vues de dossiers de données analytiques aux pages d'un tableau de bord	1198
Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord	1198
Modification des propriétés des invites de tableau de bord et des analyses	1199
Application d'une mise en forme aux tableaux de bord	1200
Modification des options d'impression et d'exportation pour les tableaux de bord	1201
Modification des propriétés d'un tableau de bord	1202
Modification des noms de tableaux de bord	1203
Gestion de la visibilité des tableaux de bord dans l'analytique	1204
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord client	1204
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord de présentation	1205
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord du pipeline	1205
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité des ventes	1206
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité marketing	1206
Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'assistance	1206
Utilisation des carnets de rapports	1207
Création de carnets de rapports	1208
Ajout d'analyses à un carnet de rapports	1209

Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports	1209
Modification des carnets de rapports	1211
Affichage et exportation des carnets de rapports	1211

## **16 Administration d'Oracle CRM On Demand 1213**

Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand	1221
Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration	1223
A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand	1223
Administration de la société	1225
Profil de la société	1225
Administration du calendrier fiscal	1266
Définition des devises	1272
Configuration des divisions	1275
Audit de la société	1282
Gestion des alertes	1292
Administration des affectations de service	1295
Administration des adresses	1301
Personnalisation de l'application	1308
Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement	1309
A propos de la standardisation des URL	1445
Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets	1446
A propos des groupes de valeurs de liste de sélection	1451
Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection	1452
Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection	1453
Création de groupes de valeurs de liste de sélection	1454
Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions	1454
Création d'applets Web globaux	1456

---

Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand	1457
Chargement des extensions côté client	1458
Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé	1460
Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux	1461
Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société	1463
Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil	1464
Changement de nom des types d'enregistrement	1466
Activation d'images dans les pages de détails	1467
Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées	1468
Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées	1469
Ajout de types d'enregistrement	1469
Modification de l'icône d'un type d'enregistrement	1471
Personnalisation des balises d'intégration REST	1472
Création de nouveaux thèmes	1472
Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés	1480
A propos des champs, des listes de sélection et des métriques	1481
A propos des configurations de pièce jointe	1481
A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés	1484
Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès	1486
Gestion des utilisateurs	1488
Auto-administration des partenaires	1513
Gestion des rôles	1518
Gestion des profils d'accès	1534
Gestion de la personnalisation	1552
Book Management	1553

Gestion des groupes	1595
Gestion des territoires	1600
Définition des droits d'accès	1602
Gestion du processus	1617
Administration du processus	1618
Configuration du workflow	1630
Moniteurs de workflow	1698
Règles et affectation de données	1710
Suivi des modifications	1740
Outils de gestion des données	1763
Outils d'importation et d'exportation	1763
Page File d'attente de suppression et de restauration par lots	2018
Page File d'attente de demande d'affectation par lot	2021
Page File d'attente d'initialisation de champ associé	2022
A propos des événements d'intégration	2022
Création d'une file d'attente d'événements d'intégration	2024
Gestion des paramètres d'événements d'intégration	2026
Gestion de contenu	2028
Définition des catégories de produits	2029
Définition des produits de votre société	2030
Configuration des listes de prix pour PRM	2032
Configuration des listes de prix pour Life Sciences	2035
Gestion des pièces jointes de votre société	2038
Gestion des images de la page de détails	2040
Configuration de scripts d'évaluation	2041
Plug-ins de l'application	2048
Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring	2048
Processus d'intégration d'Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand	2048

Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network	2049
Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage	2050
Gestion des sciences de la vie	2051
Gestion des modèles de CR Visite	2052
Définition des préférences relatives aux sciences de la vie	2055
Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons	2058
Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon	2060
Oracle CRM On Demand Desktop	2062
Administration des packages de personnalisation	2062
Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop	2064
Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop	2064
Expression Builder	2065
About Expression Builder	2065
Utilisation d'Expression Builder	2066
About Expressions	2068
Types de données dans Expression Builder	2072
Opérateurs Expression Builder	2075
Fonctions Expression Builder	2079
Exemples Expression Builder	2118
<b>17 Index</b>	<b>2121</b>



# 1

## Démarrage

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Analytique.** Fournit un accès aux rapports et tableaux de bord prédéfinis du catalogue Données analytiques et vous permet de créer des rapports et des tableaux de bord.

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

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

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

**Événements.** Gestion des événements et des invités (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

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

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

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

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

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société peut renommer les types d'enregistrement standard. Par conséquent, vous risquez de voir des étiquettes d'onglets différentes. Par exemple, l'administrateur de votre société peut remplacer "Comptes" par "Sociétés". Il peut également ajouter des types d'enregistrement personnalisés.

## Avant de commencer

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

- [Connexion en tant que nouvel utilisateur \(page 29\)](#)
- Mise à jour des détails de vos informations personnelles (voir [Updating Your Personal Details](#) page 810)
- [Affichage de vos onglets \(page 826\)](#)
- [Importation de vos interlocuteurs \(page 323\)](#)
- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes \(page 299\)](#)

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

### Remarque destinée aux nouveaux utilisateurs :

- Votre administrateur pourrait configurer des messages d'alerte pour qu'ils s'affichent dans des fenêtres distinctes lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand. Si des fenêtres d'alerte s'affichent lorsque vous vous connectez, vous devez les fermer en cliquant sur OK dans chacune d'elles pour pouvoir interagir avec Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les fenêtres d'alerte, voir [Consultation des alertes](#) (voir [Reviewing Your Alerts](#) page 46).
- Si le paramétrage du champ Notification d'activité au niveau de l'utilisateur ou au niveau de la société vous permet de recevoir des rappels en fenêtre instantanée, lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand, la fenêtre instantanée Rappel d'activité affiche tous les rappels qui sont dus pour les activités dont vous êtes propriétaire ou pour lesquelles vous figurez dans la liste des utilisateurs. Si des fenêtres d'alerte



s'affichent lorsque vous vous connectez, vous devez les fermer pour pouvoir interagir avec la fenêtre instantanée Rappel d'activité. Pour plus d'informations sur la fenêtre instantanée Rappel d'activité, voir [A propos des rappels d'activité \(page 222\)](#).

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

### A propos de l'exécution d'autres applications

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

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

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

## Connexion en tant que nouvel utilisateur

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

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

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

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

Lors de votre première connexion, vous êtes invité à définir un certain nombre de questions de sécurité. Notez les questions et réponses de sécurité que vous avez définies. Ainsi, si vous oubliez votre mot de passe, vous devrez répondre à ces questions pour réinitialiser le mot de passe. Pour plus d'informations sur la réinitialisation du mot de passe, voir [Extraction de l'ID de connexion utilisateur ou Réinitialisation du mot de passe \(voir Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe page 204\)](#).

Vous pouvez également modifier les questions de sécurité à tout moment dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir [Définition de vos questions de sécurité \(page 824\)](#).

### ***Pour vous connecter en tant que nouvel utilisateur***

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

**A SAVOIR :** Veillez à noter votre mot de passe pour éviter de répéter cette opération.

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

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

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

- 6 Enregistrez vos questions de sécurité.

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

## About the Interface

Oracle CRM On Demand is built around a Web page interface. If you are familiar with the Web, the look and feel of the user interface will be familiar to you. All pages in Oracle CRM On Demand share the same basic, interface framework.

**TIP:** In the Internet Explorer browser, performance is better if you deselect the check box for the Do Not Save Encrypted Pages to Disk option. If this option is selected, JavaScript code is not cached and must be downloaded every time. In Internet Explorer Version 6 and later, this option is available under the Tools menu. From the Tools menu, select Internet Options, then Advanced.

### How Themes and Theme Styles Determine the Appearance of the User Interface

In Oracle CRM On Demand, the background color, hyperlink color, text color, tab style, and so on that you see in the user interface are determined by the theme that you use. Two theme styles are available in Oracle CRM On Demand: the classic style and the modern style. If you typically use a tablet computer to work with Oracle CRM On Demand, then you might find that a modern style theme is more consistent with user interfaces for other applications on your tablet computer. For example, in themes that have the modern style, the tabs that you use to access record-type homepages are presented as buttons. Several predefined themes are available: some in the classic style and some in the modern style. Your administrator can also create custom themes in either style.

The following table describes some of the differences in the appearance and functionality of the user interface with the different theme styles.

**NOTE:** The instructions provided in the online help typically reflect the functionality in themes that have the classic style.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Action bar: Menu	The Action bar icon (three horizontal lines) appears immediately to the left of the tabs on your Oracle CRM On Demand page. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.	The Action bar icon (three horizontal lines) appears in the global header on each page in Oracle CRM On Demand. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Expand and collapse icons in Action bar and Detail pages	To expand a section, click the plus (+) icon beside the section title. To collapse the section, click the minus (-) icon.	To expand or collapse a section, click the section title or the arrows beside it.
Global header	Not applicable	<p>Your administrator determines what is available in the global header. For example, you might see an icon that allows you to open the Search section of the Action bar.</p> <p>In the standard application, you can access the Create section through the plus icon (+) in the global header. However, depending on how your administrator sets up the global header, you might see a different icon for the Create section. To open the list of the record types that you can create, click the icon for the Create section. Use the down and up arrows to find the record type that you want, and then click the name of the record type. If you want to close the list without selecting a record type, then click the page outside the menu. Alternatively, you can open the list of record types by resting your pointer on the icon for the Create section, and if you want to close the list without selecting a record type, then move your pointer away from the list.</p>

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
<p>Global links</p>	<p>Global links across the top of each page allow you to do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Access resources such as the online help and the Deleted Items page</li> <li>■ Access the pages where you can configure and personalize Oracle CRM On Demand</li> <li>■ Sign out</li> </ul> <p>Global links to information about Oracle CRM On Demand, such as service information, appear at the bottom of each page.</p> <p>Your administrator determines which global links are available to you.</p>	<p>The global links and the Sign Out button are available in a menu under your user name at the top-right corner of each page. To open the menu, click or rest your pointer on your user name. Your administrator determines which global links are available to you.</p>
<p>Related information links and head-up display</p>	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.</p>	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.</p> <p>Buttons are provided at the right of the Detail page to allow you to go directly to the related information sections on the page. If there are more buttons available than can be displayed at one time, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. To go to a related information section, click the button for that section.</p> <p>The buttons for the related information sections are always available, even if the head-up display functionality is not turned on, and the Support Head-up Display Settings check box is not selected on your theme.</p>

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Tabs for accessing record homepages and My Homepage	<p>The tabs can have rounded edges or straight edges, or they can be stacked so that they overlap. If there are more tabs in your layout than can fit across the page in your browser window, then an arrow appears next to the far right tab. Clicking the arrow opens a list from which you can select any tab that is available to you but is not currently visible in your browser window.</p> <p><b>NOTE:</b> If your browser window is less than 1024 pixels wide and some of your available tabs are not visible, then a scroll bar appears at the bottom of the page, allowing you to scroll to the arrow that opens the list of available tabs.</p>	<p>The tabs appear as buttons. If there are more buttons in your layout than can fit across the page in your browser window, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. For example, if 15 buttons are available to you but only six buttons fit across the page, then you can click the right arrow to display the second set of six buttons, and click it again to display the remaining buttons. A full set of buttons is shown each time you scroll, so that in this example, you first see buttons 1 through six, then buttons 7 through 12, and finally buttons 10 through 15. You can then click the left arrow to move back through the buttons, six buttons at a time.</p>

Other differences in the look and feel of the theme styles include the following:

- Some of the icons are different in the classic and modern theme styles. As an example, in themes that have the classic style, an up arrow icon is used to indicate high-priority tasks in task lists. In themes that have the modern style, an exclamation mark icon is used.
- There are differences in the appearance of the Calendar pages in the theme styles. For more information, see About Calendars and Theme Styles (voir [A propos des calendriers et des styles de thème](#) page 209).

### About Default Themes and Tablet Themes

You can select two themes in your personal profile, a default theme and a tablet theme. The default theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then the themes that are specified for your company are used. If a tablet theme is not specified at any level, then your default theme is used. For information about selecting themes, see Setting Your Theme (voir [Définition de votre thème](#) page 820).

### About Switching Between Your Default Theme and Your Tablet Theme

A global link allows you to switch between your default theme and your tablet theme, if both of the following conditions are true:

- A tablet theme is specified in your personal profile, or for your user role, or at company level.
- Your default theme and the specified tablet theme are not the same.

After you switch between themes, the new theme is used each time that you sign in to Oracle CRM On Demand from the same browser on the same computer, as long as you are signed in to the same user account on that computer. However, if you sign in to a different user account on the same computer, and then sign in to Oracle CRM On Demand, then your default theme or tablet theme is used as appropriate for the computer. Similarly, if

you sign in to Oracle CRM On Demand from the same computer using a different browser, or if you sign in from a different computer, then your default theme or tablet theme is used as appropriate for the computer.

## Action Bar

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

Si la barre d'actions est disponible à votre rôle utilisateur, elle apparaît sur la partie gauche de toutes les pages Oracle CRM On Demand par défaut. Vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir [A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions \(page 42\)](#).

The Action bar can contain some or all of the following sections:

### ■ Message Center

The Message Center section contains notes for yourself, notes received from other users, and notes added to the records to which you subscribe. For more information about the Message Center, see [Working with the Message Center \(voir Utilisation de la messagerie page 47\)](#).

The Message Center only appears if the company profile has Message Center enabled.

### ■ Search

The Search section lets you find existing records. For example, you can perform a search to determine if a record exists before creating one, thereby reducing the duplication of records. For instructions on using the Search section, see [Searching for Records in the Action Bar \(page 93\)](#).

### ■ Create

From the Create section, you can open a form to add a new record. The form works independently of the main Web pages so you won't lose your place within the application.

For example, you can create an opportunity from the Create section of the Action bar while you are updating information in an account in the main section of the Oracle CRM On Demand page. When you expand the Create section of the Action bar and click Opportunity, a form opens. You can then enter the required opportunity information in the form, and save the record. The new opportunity is saved to the database and you can continue updating the account information.

For instructions on using the Create section, see [Creating Records \(voir Création d'enregistrements page 55\)](#).

### ■ Recently Viewed

The Recently Viewed section provides links to the 10 most recently viewed, edited, or created records, including records from previous sessions. Drilling down to the Detail page for a record triggers that record's inclusion in the Recently Viewed section.

This feature allows you to easily access your active records. You can view a longer list by clicking Show Full List to open the Recently Viewed page. In that page, you can see a list that includes up to 10 of the records that you most recently viewed, for each record type. You can sort and filter the records in the list by record type. You can return the list of records to its original order by clicking the heading of the Order column. The Keywords column in the Recently Viewed page shows the values (if any exist on the record) in some of the fields that support type-ahead search in targeted searches in the Action bar. For more information about type-ahead search and a full list of the fields that support it, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(page 95\)](#).

If you delete a record, it is removed from the Recently Viewed list. If another user deletes a record, it remains in the Recently Viewed list, and if you select the record, a message is displayed informing you that the link no longer exists.

**NOTE:** If you close the browser window to exit Oracle CRM On Demand instead of clicking the Sign Out link, then when you sign in again to Oracle CRM On Demand, the records that you viewed during your last session might not appear in the Recently Viewed section of the Action bar. It is recommended that you always use the Sign Out link to exit Oracle CRM On Demand.

### ■ Favorite Records

The Favorite Records section provides links to the records that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the records that you use most often. The Favorite Records section in the Action Bar can contain up to 10 records at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Records page opens, and you can manage your favorite records. You can have a maximum of 100 records in your favorites. For more information about the Favorite Records page, see Favorite Records Page (voir [Page Enregistrements favoris](#) page 136).

#### Favorite Lists

The Favorite Lists section provides links to the lists that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the lists that you use most often. The Favorite Lists section in the Action Bar can contain up to 10 lists at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Lists page opens, and you can manage your favorite lists. You can have a maximum of 100 lists in your favorites. For more information about the Favorite Lists page, see Favorite Lists Page (voir [Page Listes de favoris](#) page 157).

**TIP:** You can add lists to your favorite lists by clicking the Add to Favorites icon, which is displayed beside the list name on the Manage List page and in the title bar of the list page itself.

#### Calendar

This section contains a calendar with the current date highlighted. When you click a date in the calendar, the Daily Calendar page is displayed for that date. The calendar section does not appear by default, but you can add it to the Action bar in your personal layout. To edit the Action bar in your personal layout, click the My Setup global link, click Personal Layout, and then click Action Bar Layout.

#### Custom Web applets

Your company administrator can create Web applets that can be added to the Action bar to display HTML Web content (for example, polls, videos) and RSS feeds. For more information about custom Web Applets, see About Custom Web Applets (voir [A propos des applets Web personnalisés](#) page 1394).

You can expand or collapse the sections in the Action bar. Your Action bar settings persist when you move through Oracle CRM On Demand. If you hide the Action bar, then the settings for the sections within the Action bar persist even though the Action bar is hidden, and the settings are available if you show the Action bar again.

If your user role has the appropriate privilege, you can change the layout of your Action bar through the My Setup global link. You can display or hide any of the Action bar sections that your company administrator has made available in the Action bar layout for your user role, including Web applets. For more information, see [Changing Your Action Bar Layout](#) (page 837).

### Record Type Tabs

Across the top of each page are tabs that open the homepages for the top-level record types that are available to you. For example, if you click the Contacts tab, then the Contacts Homepage opens. The number of tabs that you see depends on the size and resolution of your browser window and on how many tabs are in your tab layout. To learn more about the tab layout, see Displaying Your Tabs (voir [Affichage de vos onglets](#) page 826).

### Sections

Each page contains areas called *sections*. These sections group together relevant information for the types of records you're working with.

For example, the Accounts Homepage can show sections for Account Lists, Account Tasks, Recently Modified Accounts, and the Account Analysis Chart.

A section can contain the following types of information:

- **Lists.** Shows records in rows.
- **Forms.** Shows fields for the records in a form.
- **Charts/Graphs.** Shows information in a variety of charts and graphs.



On Detail pages you can expand or collapse the whole form as well as the individual sections in the form. This is useful for avoiding a lot of scrolling and for hiding information in which you are not interested. To collapse a form or section, click the minus icon (-). To expand a section or form, click the plus icon (+). The buttons in each section are visible even when the section is collapsed. The expanded or collapsed state persists across sessions.

List pages and Edit pages do not have this expand and collapse functionality.

### Error Messages and On-Screen Help Text

Error messages, when displayed, are indicated by the following icon:



On-screen help text is indicated by the following icon:



### Field-Level Tooltip Text

Votre administrateur peut, en option, ajouter un texte d'info-bulle à des champs. Si le texte des info-bulles est disponible pour un champ, le libellé de texte du champ est souligné par une ligne en pointillé dans les pages de détails et de modification d'enregistrement, ainsi que dans les en-têtes de colonne des pages de liste et sections d'informations connexes dans les pages de détails d'enregistrement, comme le montre l'exemple suivant :

Account Name

To see the tooltip text, rest your pointer on the field label. For more information about tooltip text, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (voir [Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand](#) page 37).

### Scrolling Text Bar

A scrolling text bar might appear at the bottom of each page in Oracle CRM On Demand. This text bar is used to display alerts that are created by your administrator. For more information about the scrolling text bar and alerts, see [Reviewing Your Alerts](#) (page 46).

### Global Links

On each page in Oracle CRM On Demand, global links at the top of the page allow you to access certain resources and to access your personal profile, where you can personalize your settings, page layouts, and so on. The following table describes the action that occurs when you click each of the standard links. Your company administrator can add custom links on the Oracle CRM On Demand pages and can also hide some of the standard links.

Clicking this link	Does this
Switch to Default Theme or Switch to Tablet Theme	Allows you to switch between your default theme and your tablet theme. For more information, see About Default Themes and Tablet Themes in this topic.
Training and Support	<p>Opens the Training and Support Homepage, which provides access to a range of Training and support resources, including the schedule of free Oracle CRM On Demand Webinars and other training courses.</p> <p>From this page you can create a service request. Make sure you have the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Any error messages displayed in your window</li><li>A description of the problem, including the steps you were taking when the error occurred</li></ul>



Clicking this link	Does this
Admin	Opens the pages where administrators can customize the application. Appears only for those users assigned a role with administrative privileges.
My Setup	Opens the Personal Homepage, where you can update your personal profile and edit the page layout.
Deleted Items	Opens the Deleted Items page, where you can view and restore most deleted items up to 30 days after deletion.
Help	Opens online help at its top topic, displays the table of contents, and shows the Search tab to find information in the help files. From any help window, you can access the PDF version of the help content, allowing you to print a range of topics or the entire help content.
Sign Out	Exits Oracle CRM On Demand.

### Additional Links

Each page also contains several links that appear just to the right of the page name. This table describes the action that occurs when you click each of those links:

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see <a href="#">Changing Your Homepage Layouts</a> (voir <a href="#">Modification des présentations de vos pages d'accueil</a> page 836) and <a href="#">Changing Your Detail Page Layout</a> (voir <a href="#">Modification de la présentation des pages de détails</a> page 827).
Help	Opens an online help topic specific to that page or procedure.
Printer Friendly	Opens a separate page, where you can print the data on your page. The Printer Friendly link is available from all pages except the Edit pages.

## Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand

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

### Pages d'accueil

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

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

### Pages de liste

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

- Trier les enregistrements.
- Consulter plusieurs enregistrements en un coup d'œil.
- Rechercher un enregistrement à consulter, supprimer ou mettre à jour.
- Mettre à jour les champs sur la page de liste en ligne, si la fonctionnalité de modification en ligne est activée.
- Ouvrir une page de détails d'enregistrement dans le volet d'enregistrement et mettre à jour les détails de l'enregistrement sans quitter la page de liste, si le volet d'enregistrement est disponible dans la page de liste.
- Créer de nouveaux enregistrements.
- Ajouter la liste à vos listes favorites en cliquant sur l'icône Ajouter aux favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de liste.
- Retirer la liste de vos listes favorites en cliquant sur l'icône Retirer des favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de liste.
- Ajouter un enregistrement à vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Ajouter aux favoris sur la ligne de l'enregistrement.
- Retirer un enregistrement de vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Retirer des favoris sur la ligne de l'enregistrement.
- Affiner la liste dans la page de liste, si l'icône de bascule du volet Affiner la liste est disponible. Pour plus d'informations, voir [Affinement des listes dans les pages de liste](#) page 151).
- Pour modifier l'ordre des colonnes de la liste, faites glisser les en-têtes de colonne vers un nouvel emplacement et déposez-les.

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

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

Selon la configuration de votre société et celle de votre profil utilisateur, les en-têtes de colonne des pages de liste peuvent rester toujours visibles quand vous faites défiler une page d'enregistrements vers le bas. Cette fonction peut être activée ou désactivée au niveau de la société ; vous pouvez remplacer le paramètre au niveau de la société Geler l'en-tête de colonne de liste dans votre profil personnel. Pour plus d'informations sur la modification du paramètre Geler l'en-tête de colonne de liste dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos infos personnelles](#) (voir [Updating Your Personal Details](#) page 810).

**REMARQUE :** Si le texte des info-bulles est disponible pour un champ, le libellé de texte du champ est souligné par une ligne en pointillé dans les en-têtes de colonne des pages de liste.

### Pages Gérer les listes

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

- Supprimer une liste.

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

## Pages de détails

Une page de détails présente les informations d'un enregistrement. La section supérieure de la page affiche les champs de l'enregistrement. Si la modification en ligne est activée, vous pouvez mettre à jour ces champs en ligne. Selon la configuration de votre rôle d'utilisateur, vous pouvez être autorisé à personnaliser la présentation des champs dans les pages de détails d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

## Libellés de champ et texte des info-bulles

En fonction de la configuration définie par l'administrateur, un champ qui apparaît sur une page de détails d'enregistrement peut être associé à un libellé de texte ou à une icône indiquant sa fonction. Par exemple un champ destiné à recevoir un numéro de téléphone portable peut recevoir le libellé de texte *Numéro de téléphone portable* ou peut tout simplement être associé à une icône représentant un téléphone portable. Votre société peut également configurer un champ sans aucun libellé.

Votre administrateur peut, en option, ajouter un texte d'info-bulle à des champs. Si le texte des info-bulles est disponible pour un champ, le libellé de texte du champ est souligné par une ligne en pointillé dans les pages de détails et de modification d'enregistrement, ainsi que dans les en-têtes de colonne des pages de liste et sections d'informations connexes dans les pages de détails d'enregistrement, comme le montre l'exemple suivant :

### Account Name

Selon le libellé associé à un champ et la disponibilité du texte des info-bulles pour le champ, le texte des info-bulles s'affiche comme suit :

- **Libellés de texte de champ.** Si le texte des info-bulles est disponible pour le champ, il s'affiche quand vous laissez votre pointeur sur le libellé de texte du champ.
- **Libellés d'icône de champ.** Si le texte des info-bulles n'est pas disponible pour le champ, le nom du champ apparaît quand vous laissez votre pointeur sur l'icône. Si le texte des info-bulles est disponible pour le champ, il s'affiche quand vous laissez votre pointeur sur l'icône.
- **Champs sans libellé.** Aucun texte d'info-bulle n'est affiché.

## Images sur les pages de détails

Pour certains types d'enregistrement, l'administrateur de votre société peut indiquer qu'une image peut être affichée dans les pages Détails de l'enregistrement. Si l'administrateur indique qu'une image peut être affichée dans la page Détails d'un enregistrement, un espace réservé à l'image apparaît dans la partie supérieure gauche de la page et vous pouvez charger l'image à afficher. Vous ne pouvez pas modifier l'emplacement de l'image sur la page. Pour plus d'informations, voir [Affichage d'images sur les pages de détails des enregistrements \(voir Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements page 76\)](#).

## Section d'informations connexes

En bas d'une page de détails d'enregistrement, vous pouvez accéder aux sections d'informations connexes contenant les listes des enregistrements liés à l'enregistrement principal. En fonction de votre configuration, les sections d'informations connexes s'affichent sous forme de listes ou d'onglets. Dans l'application standard, chaque liste d'informations connexes d'enregistrements liés sur la page de détails affiche jusqu'à cinq enregistrements d'un type donné. Dans les listes d'enregistrements liés, vous pouvez effectuer certaines ou toutes les actions suivantes, en fonction du type d'enregistrement et de vos paramètres de niveau d'accès pour le type d'enregistrement :

- Ouvrir la liste complète des enregistrements liés d'un type d'enregistrement donné.

- Lier des enregistrements supplémentaires à l'enregistrement principal.
- Créer des enregistrements qui sont liés à l'enregistrement principal.
- Passer en revue les enregistrements qui sont déjà liés.
- Modifier certains champs dans les enregistrements liés à l'enregistrement principal, si la modification en ligne est activée.
- Pour modifier l'ordre des colonnes de la liste, faites glisser les en-têtes de colonne vers un nouvel emplacement et déposez-les.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, vous pouvez choisir d'afficher les sections d'informations connexes sous forme de listes ou d'onglets, en définissant l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel. Si le champ Format des informations connexes dans votre profil personnel 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.

Si les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société, d'autres fonctionnalités de liste, telles que le tri, le filtrage et la recherche, sont également disponibles dans les sections d'informations connexes. Par ailleurs, votre administrateur peut éventuellement configurer un filtre par défaut pour une liste d'enregistrements dans une section d'informations connexes. Pour plus d'informations sur la vue avancée pour les onglets, voir [A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes \(page 79\)](#).

Selon la configuration de votre rôle d'utilisateur, vous pouvez être autorisé à personnaliser la présentation des sections d'informations connexes dans les pages de détails d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

Pour nombre de types d'enregistrement figurant dans des sections d'informations connexes, votre administrateur peut créer des mises en page qui spécifient quels champs sont affichés dans la liste des enregistrements associés. Dans le cas de certains types d'enregistrement, votre administrateur peut également déterminer quel champ est utilisé pour trier la liste des enregistrements associés quand la liste s'affiche au départ, et si les enregistrements sont triés dans l'ordre croissant ou décroissant.

### Défilement des onglets d'informations connexes

Si vous utilisez un thème classique, et que les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets, il peut y avoir un plus grand nombre d'onglets disponibles que celui que peut contenir la taille de la page sur la fenêtre de votre navigateur. Dans ce cas, vous pouvez cliquer sur les flèches à droite et à gauche des onglets pour faire défiler ces derniers. Le comportement de défilement des onglets est déterminé par la case Activer la mise en page de thème classique pour les onglets dans le profil de la société, comme suit :

- Si la case Activer la mise en page de thème classique pour les onglets est désélectionnée, les flèches droite et gauche permettent de faire défiler les onglets un par un.
- Si la case Activer la mise en page de thème classique pour les onglets est cochée, un clic sur les flèches droite et gauche permet d'afficher la série d'onglets suivante ou précédente. Par exemple, si 15 onglets sont à votre disposition mais que la page ne peut en contenir que six, vous pouvez cliquer sur la flèche droite pour afficher la deuxième série de six onglets, puis cliquer à nouveau pour afficher les onglets restants. Vous pouvez ensuite cliquer sur la flèche gauche pour faire défiler vers l'arrière les onglets, par série de six.

### Indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, vous pouvez définir des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes sur les pages de détail d'enregistrement. Les indicateurs d'enregistrement permettent de voir si des enregistrements sont présents dans une section d'informations connexes, sans ouvrir la section. Votre administrateur peut également configurer les indicateurs d'enregistrement pour les pages de détails des types d'enregistrement au niveau du rôle. Si vous ne personnalisez pas les paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement, les paramètres configurés pour le type d'enregistrement correspondant à votre rôle sont utilisés.

Pour plus d'informations sur le comportement des indicateurs d'enregistrement, voir [A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes \(page 77\)](#). 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 \(page 835\)](#).

### Utilisation de l'affichage tête haute pour afficher les sections d'informations connexes

L'*affichage tête haute* représente une liste de liens vers les sections d'informations connexes de la page. L'affichage tête haute peut être disponible en bas de la fenêtre du navigateur. Pour que l'affichage tête haute soit disponible, les deux conditions suivantes doivent être remplies :

- La case Prendre en charge les paramètres d'affichage tête haute doit être sélectionnée dans votre thème.
- La fonction d'affichage tête haute doit être activée. Vous pouvez activer ou désactiver l'affichage tête haute en définissant l'option Affichage tête haute dans votre profil personnel. Si le champ Affichage tête haute dans votre profil personnel n'est pas défini, le paramètre de la société est utilisé.

La procédure suivante explique comment utiliser l'affichage tête haute.

#### **Pour utiliser l'affichage tête haute pour afficher les sections d'informations connexes**

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

Ce paramètre de réduction ou de développement de l'affichage tête haute est conservé pour tous les types d'enregistrement jusqu'à ce que vous le changiez, même si vous vous déconnectez d'Oracle CRM On Demand, puis vous connectez à nouveau.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la modification des options **Format des informations connexes** et **Affichage tête haute** dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles \(voir Updating Your Personal Details page 810\)](#).

### Tâches disponibles sur les pages de détails

Dans les pages de détails, vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Créer un nouvel enregistrement en copiant celui qui existe (pour la plupart des types d'enregistrement). L'administrateur de votre société détermine quelles valeurs de champ sont automatiquement copiées dans le nouvel enregistrement.
- Développer et réduire les sections des pages de détails selon vos besoins. Ces paramètres sont conservés jusqu'à ce que vous les changiez, même si vous vous déconnectez d'Oracle CRM On Demand, puis que vous vous connectez à nouveau.
- Ajouter l'enregistrement à vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Ajouter aux favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de détails.
- Retirer l'enregistrement de vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Retirer des favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de détails.
- Cliquer sur l'icône de note pour ajouter des notes ou visualiser celles envoyées par d'autres utilisateurs.
- Envoyer une note à un autre utilisateur en déplaçant le pointeur sur son nom. Pour plus d'informations, voir [Envoi de notes à d'autres utilisateurs \(voir Envoi de notes aux autres utilisateurs page 177\)](#).

Les pages de détails peuvent également contenir des applets Web personnalisés configurés par votre administrateur société. Elles sont utilisées pour incorporer des widgets Web, des flux RSS et d'autres contenus Web dans la page. Pour plus d'informations, voir [A propos des applets Web personnalisés \(page 1394\)](#).

### Pages des nouveaux enregistrements

Vous pouvez créer des enregistrements à partir de différents endroits dans Oracle CRM On Demand. La présentation des champs que vous voyez sur la page où vous entrez des informations pour un nouvel enregistrement dépend de la configuration de votre rôle d'utilisateur. Pour plus d'informations sur la présentation des champs dans les pages des nouveaux enregistrements, voir [A propos des présentations des pages de nouveaux enregistrements](#) (voir [About the Layouts of New Record Pages](#) page 54).

### Pages de modification

Les pages de modification présentent les champs d'un enregistrement dans un format modifiable. Vous pouvez les utiliser pour mettre les informations d'enregistrement à jour. Les champs d'enregistrement figurant dans les pages de modification sont identiques à la partie supérieure des pages de détails. Si le texte des info-bulles est disponible pour un champ, le libellé de texte du champ est souligné par une ligne en pointillé dans les pages de modification d'enregistrement.

Les pages de détails et de modification peuvent contenir des champs de liens Web personnalisés. Pour un lien Web particulier, l'administrateur peut spécifier s'il apparaît dans la page de modification ou la page de détails, ou dans les deux, comme décrit dans [Définition de liens Web \(page 1348\)](#).

### Pages de présentation

Les administrateurs et d'autres utilisateurs qui disposent des privilèges nécessaires peuvent configurer et personnaliser la présentation de nombreuses pages dans Oracle CRM On Demand, et configurer les présentations des onglets, de la barre d'actions, etc. Dans les pages Présentation où vous configurez ces dernières, vous spécifiez en général la configuration voulue en sélectionnant des éléments dans une liste et en les déplaçant vers une autre.

Pour déplacer les valeurs d'une liste à une autre dans les pages Présentation, vous pouvez utiliser les flèches gauche et droite fournies dans la page, ainsi que les instructions de l'aide en ligne décrivant cette méthode de déplacement de valeurs. Toutefois, dans de nombreuses pages Présentation, vous pouvez également déplacer une valeur d'une liste à une autre en cliquant deux fois dessus. Quand vous double-cliquez sur une valeur, elle est déplacée vers la liste immédiatement à droite de la liste dans laquelle elle figurait au préalable. Si vous double-cliquez sur une valeur dans la liste la plus à droite, la valeur est déplacée vers la liste immédiatement à gauche de la liste dans laquelle elle figurait précédemment.

**REMARQUE :** Dans les cas où les listes de la page Présentation sont présentées au format grille, telles que les pages permettant de personnaliser les présentations de champ pour les pages de détails d'enregistrement, il n'est pas possible de cliquer deux fois sur une valeur pour la déplacer. Par ailleurs, il n'est pas non plus possible de déplacer une valeur d'une liste à une autre en la faisant glisser du doigt sur un dispositif tactile.

En général, les flèches vers le haut et vers le bas sont également fournies dans les pages de présentation pour vous permettre de modifier l'ordre des éléments dans une liste.

**REMARQUE :** Le déplacement d'une valeur d'une liste à une autre est également pris en charge dans d'autres zones de l'interface. Par exemple, dans la section Colonnes d'affichage d'une page de configuration de liste, vous pouvez déplacer des champs de la liste Champs disponibles à la liste Champs sélectionnés en cliquant deux fois sur les noms de champ. En outre, dans la fenêtre où vous sélectionnez les valeurs pour un champ de liste de sélection à sélection multiple, vous pouvez déplacer les valeurs voulues vers la liste des sélections en cliquant deux fois sur les valeurs.

## A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions

L'administrateur de la société affecte une présentation de barre d'actions à chaque rôle utilisateur. Il peut également rendre la barre d'actions non disponible pour certains rôles. Si la barre d'actions est disponible pour votre rôle utilisateur, elle apparaît chaque fois que vous vous connectez à Oracle CRM On Demand. Au cours d'une session Oracle CRM On Demand, vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions selon les besoins en cliquant sur l'icône correspondante (trois lignes horizontales).



Si vous utilisez un style de thème Classique, l'icône de la barre d'actions figure immédiatement à gauche des onglets sur la page Oracle CRM On Demand. Si vous utilisez un style de thème Moderne, l'icône de la barre d'actions figure dans l'en-tête global de chaque page Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si la barre d'actions n'est pas disponible pour votre rôle utilisateur, vous ne pouvez pas l'afficher.

## Ma page d'accueil

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

- Consulter votre planning pour prendre connaissance des rendez-vous dans la section Calendrier du jour.

**REMARQUE :** Si le paramétrage du champ Notification d'activité au niveau de l'utilisateur ou au niveau de la société vous permet de recevoir des rappels en fenêtre instantanée, lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand, la fenêtre instantanée Rappel d'activité affiche tous les rappels qui sont dus pour les activités dont vous êtes propriétaire ou pour lesquelles vous figurez dans la liste des utilisateurs. Si des fenêtres d'alerte s'affichent lorsque vous vous connectez, vous devez les fermer pour pouvoir interagir avec la fenêtre instantanée Rappel d'activité. Pour plus d'informations sur la fenêtre instantanée Rappel d'activité, voir [A propos des rappels d'activité \(page 222\)](#).

- Consulter les alertes qui vous avertissent de vos échéances, par exemple la soumission des prévisions, dans la section Alertes. Les alertes sont définies par l'administrateur de votre société. Votre administrateur peut également configurer des alertes afin qu'elles apparaissent dans une barre de texte à défilement en bas de chaque page d'Oracle CRM On Demand, dans des fenêtres contextuelles séparées lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand, ou à ces deux emplacements. Pour plus d'informations sur la barre de texte à défilement et les fenêtres d'alerte contextuelles, voir Consultation des alertes (voir [Reviewing Your Alerts](#) page 46).
- Parcourir la liste des tâches ouvertes triées par date d'échéance et de priorité (flèche vers le haut pour 1 - Elevée, absence de flèche pour 2 - Moyenne et flèche vers le bas pour 3 - Faible), dans la section Tâches ouvertes.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-libellé, 2-libellé ou 3-libellé, libellé étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir Modification des valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

- Passer en revue les enregistrements récemment créés ou modifiés.

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

- Afficher la liste de vos interlocuteurs favoris.

La section Interlocuteurs favoris affiche jusqu'à 10 noms d'interlocuteurs que vous avez ajoutés à vos enregistrements favoris. L'ordre d'affichage des interlocuteurs dans cette section dépend de la date à laquelle vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris et non de la date à laquelle les enregistrements de ces interlocuteurs ont été créés. Les interlocuteurs sont répertoriés par ordre décroissant de date, le dernier interlocuteur ajouté à vos enregistrements favoris figurant en haut de la liste. La section

Interlocuteurs favoris vous permet d'ouvrir la liste complète de vos interlocuteurs favoris en cliquant sur [Afficher la liste complète](#). Pour plus d'informations sur la liste des interlocuteurs favoris, reportez-vous à la rubrique [A propos de la liste des interlocuteurs favoris \(page 329\)](#).

- Consulter une analyse que vous jugez pertinente.

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

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

Selon la configuration établie par l'administrateur société et le contenu de votre présentation de page, vous pouvez afficher le contenu Web incorporé dans Ma page d'accueil. Ce contenu Web peut inclure des widgets Web, tels que des cartes Google ou des vidéos professionnelles, et des flux RSS. Pour plus d'informations sur la configuration des contenus Web externes, reportez-vous à la rubrique [A propos des applets Web personnalisés \(page 1394\)](#).

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

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

Pour	Effectuez cette procédure
<b>Alertes</b>	
Afficher une liste des alertes	Dans la section Alertes, cliquez sur le lien <a href="#">Afficher la liste complète</a> . La page Alertes s'affiche.
Afficher une alerte	Dans la section Alertes, cliquez sur le lien correspondant à l'alerte. La page Alertes s'affiche avec des informations supplémentaires sur l'alerte.
<b>Rendez-vous</b>	
Créer un rendez-vous	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur <a href="#">Nouveau</a> . Dans la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Consulter un enregistrement de rendez-vous	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur le lien <a href="#">Objet du rendez-vous</a> que vous voulez consulter. La page Rendez-vous - Détails s'affiche.
Consulter les rendez-vous du mois	Dans la barre de titre Calendrier du jour, cliquez sur l'icône 31. Le calendrier s'ouvre avec le planning du mois.
Consulter les rendez-vous de la semaine	Dans la barre de titre Calendrier du jour, cliquez sur l'icône 7. Le calendrier s'ouvre avec le planning de la semaine.
Consulter les rendez-vous du jour	Dans la section Calendrier du jour, cliquez sur le lien <a href="#">Afficher le calendrier</a> ou sur l'icône 1. Le calendrier s'ouvre avec les rendez-vous du jour.



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

## Reviewing Your Alerts

Company administrators use alerts to broadcast company information, such as meeting notices and policy changes. Company alerts appear on My Homepage, and depending on how an alert is configured, it might also appear in a scrolling text bar at the bottom of each page in Oracle CRM On Demand, or in a pop-up window when you sign in to Oracle CRM On Demand, or in both of these locations.

Your administrator can optionally configure a company alert so that it is displayed only for users who have a certain role. 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.

If you are a sales representative whose information is included in your company's sales forecasts, you will receive an alert when the forecast has been generated as well.

Your administrator can add files and URLs to an alert as attachments. To access a file or URL that is attached to an alert, and to view the details of the alert, you must access the alert from My Homepage.

### ***To review your alerts on My Homepage***

- 1 Click the Home tab.
- 2 In the Alerts section, you can:
  - Click the link for the alert you want to review, if it currently appears on My Homepage.  
The Alerts page opens with additional alert information about that alert.
  - Click the Show Full List link.  
The Alerts (List) page opens where you can select an alert, select an option from the drop-down list to limit the types of alert records you see, or create your own filtered list for alerts.

### ***To access a file attached to an alert***

- 1 Open the alert record.
- 2 In the Attachments section of the alert, click the View link for the file.  
You can choose to open the file, or save it to your local machine.

### ***To access a URL attached to an alert***

- 1 Open the alert record.
- 2 In the Attachments section of the alert, click the View link for the URL.  
The target URL opens in a new browser tab.

### **Alerts in Pop-Up Windows and in the Scrolling Text Bar**

If an alert pop-up window appears when you sign-in to Oracle CRM On Demand, then it displays the title and description of a single alert. If the scrolling text bar at the bottom of the page is active, then it displays the title of each active alert that is configured to display there for you, unless you have already dismissed the alert.

If you want to prevent an alert from displaying for you in the future, then you can dismiss the alert by selecting the check box labeled "I have read this, never show again", either in the alert window, or from the scrolling text bar. Dismissing an alert prevents the alert from appearing in a pop-up window when you sign in to Oracle CRM On Demand, and also prevents the alert from appearing in the scrolling text bar. The alert continues to be available to you from My Homepage. Dismissing an alert does not prevent the alert from being displayed for other users.

The scrolling text bar is not active if either of the following is true:

- No active alerts are configured to be displayed there for you.
- You have dismissed all of the active alerts that are configured to be displayed in the scrolling text bar for you.

The content of the scrolling text bar is not refreshed while you are working in a page in Oracle CRM On Demand, unless you refresh the page. The content is automatically refreshed when you navigate to a new page in Oracle CRM On Demand.

In the scrolling text bar, you can do the following:

- View the full description of an alert by hovering your pointer over the alert title.
- Collapse the scrolling text bar by clicking the minus (-) icon.
- Expand the scrolling text bar by clicking the plus (+) icon.
- Dismiss an alert by clicking the alert title, then selecting the check box labeled “I have read this, never show again”, and then clicking OK.

If the scrolling text bar is expanded, then the expanded state persists when you navigate away from the current page or refresh the current page. If the scrolling text bar is collapsed, then when you navigate away from the current page or refresh the current page, the scrolling text bar is automatically expanded if either of the following is true:

- There is a new alert to be displayed for you in the scrolling text bar.
- An alert that you have not dismissed and that is configured to be displayed in the scrolling text bar for you has been updated.

Otherwise, the collapsed state persists.

Each time you sign in to Oracle CRM On Demand, the scrolling text bar is expanded if there is content to be displayed there for you.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Alert Fields (voir [Champs d'alerte](#) page 1294)
- Working with Lists (voir [Utilisation des listes](#) page 137)

## Utilisation de la messagerie

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

La messagerie peut contenir les éléments suivants :

- **Notes que vous créez pour vous-même.** Vous pouvez créer des remarques qui vous sont destinées dans la Messagerie. Cela est utile pour enregistrer des actions dont vous souhaitez effectuer le suivi ou pour les informations auxquelles vous souhaitez vous reporter ultérieurement. Ces notes privées sont signalées par une icône sous forme de clé.
- **Notes sur des enregistrements auxquels vous vous inscrivez.** Sur les types d'enregistrements qui prennent en charge la fonctionnalité des remarques, vous pouvez assurer le suivi de conversations sur un enregistrement donné en accédant à la page Détail et en vous inscrivant aux nouvelles remarques ajoutées à l'enregistrement. Vous recevrez alors une copie de ces notes dans votre messagerie et vous pourrez y répondre. Vous ne recevrez par contre qu'une copie des nouvelles notes ajoutées à l'enregistrement et non de celles concernant d'autres modifications de l'enregistrement.
- **Notes qui vous sont envoyées par d'autres utilisateurs.** Un autre utilisateur peut cliquer sur l'icône de note située en regard de votre nom dans une page de l'application et vous envoyer une note. Les notes qui vous sont envoyées de cette manière sont signalées par une icône représentant deux personnes.

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

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

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

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

Vous pouvez incorporer la messagerie sous forme de widget Web dans d'autres applications. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Incorporation de la messagerie sous forme de widget (voir [Intégration d'un widget de messagerie](#) page 847).

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

## Utilisation des analyses et des tableaux de bord incorporés

Votre administrateur peut incorporer des analyses et des tableaux de bord en plusieurs emplacements d'Oracle CRM On Demand. Par exemple, une analyse peut être intégrée dans un applet Web personnalisé sur la page de détails d'un type d'enregistrement. Ou encore, un tableau de bord peut être placé sur un onglet Web personnalisé.

Selon les paramètres sélectionnés par votre administrateur pour une analyse incorporée, des liens peuvent être disponibles pour vous permettre d'effectuer une ou plusieurs des actions suivantes pour l'analyse :

- Actualiser les données dans l'analyse.
- Imprimer l'analyse.
- Exporter (télécharger) l'analyse.

De plus, votre administrateur détermine si vous pouvez utiliser des invites configurées pour l'analyse. Ces invites vous permettent de spécifier des valeurs de filtre.

Dans un tableau de bord incorporé, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Actualiser les données de toutes les analyses du tableau de bord.
- Personnaliser les pages et sous-pages du tableau de bord et enregistrer vos personnalisations. Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages de tableau de bord, voir [Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution \(page 1188\)](#).

Vous pouvez accéder aux fonctions d'actualisation et de personnalisation via l'icône Options de la page, disponible dans le coin supérieur droit du tableau de bord incorporé.

Selon les options d'impression et d'exportation spécifiées pour le tableau de bord, vous pourrez avoir la possibilité d'effectuer une ou plusieurs des actions suivantes :

- Imprimer une page ou une sous-page.
- Exporter le tableau de bord, une page ou une sous-page.

Vous pouvez accéder aux options d'impression et d'exportation via l'icône Options de la page, disponible dans le coin supérieur droit du tableau de bord incorporé.

**REMARQUE :** Les options spécifiques activées pour l'impression et l'exportation, telles que PDF imprimable et Exporter la page courante, sont disponibles dans les sous-menus des options Imprimer et Exporter vers Excel dans le menu Options de la page. Si aucune des options d'impression n'est activée, le sous-menu de l'option Imprimer est vide et l'impression d'une page ou d'une sous-page n'est pas possible. De même, si aucune des options d'exportation n'est activée, le sous-menu de l'option Exporter vers Excel est vide et aucune partie du tableau de bord ne peut être exportée.

## Utilisation des applets de flux RSS

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser des applets de flux RSS pour vous inscrire aux contenus fréquemment mis à jour qui vous intéressent, tels que les blogs, les actualités ou les podcasts. Ce contenu peut, par exemple, venir enrichir vos informations CRM avec des informations provenant de fournisseurs auprès desquels vous avez souscrit un abonnement. Vous pouvez ainsi afficher des informations générales sur les marchés dans votre page d'accueil, mais aussi des actualités et informations propres aux employeurs de votre client dans la page Détails des interlocuteurs.

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

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

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

Pour plus d'informations sur les applets Web personnalisées, reportez-vous à la rubrique A propos des applets Web personnalisées (voir [A propos des applets Web personnalisés](#) page 1394).

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

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

**REMARQUE :** Seules quelques applets de flux RSS seront définies comme configurables par l'administrateur de la société.

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

### **Pour configurer une applet de flux RSS**

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

Le flux est alors rafraîchi en fonction des données provenant de l'adresse URL configurée. Pour plus d'informations sur la standardisation des URL dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de la standardisation des URL \(page 1445\)](#).

**Remarque :** Vous pouvez cliquer sur Utiliser la valeur par défaut pour revenir à l'URL telle que définie par l'administrateur de la société.

## **Utilisation des enregistrements**

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

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- [Aperçu des enregistrements \(page 123\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux \(page 135\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#)
- [Exportation d'enregistrements dans des listes \(page 158\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement \(page 164\)](#)
- [Mise à jour de groupes d'enregistrements \(page 165\)](#)
- [Fusion d'enregistrements \(voir \[Merging Records\]\(#\) page 167\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Impression des informations présentées sur les pages \(page 200\)](#)

### **Rubriques connexes**

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

- [Outils d'importation et d'exportation \(page 1763\)](#)
- [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#)

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

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

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

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

### Mécanismes de partage des enregistrements

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

- **Hiérarchie des rapports de la société.** Par exemple, un responsable peut consulter les enregistrements d'un subordonné.
- **Délégation d'utilisateurs.** Par exemple, un utilisateur peut déléguer l'accès à un autre utilisateur qui peut ne pas être situé dans la même hiérarchie de rapports.
- **Appartenance à un livre personnalisé.** Par exemple, un groupe divers d'utilisateurs peut avoir accès à un ensemble d'enregistrements associés à un livre personnalisé intitulé *Affaires urgentes*.
- **Adhésion à une équipe.** Par exemple, le propriétaire d'un enregistrement de compte peut partager le compte avec un groupe d'utilisateurs de son choix.
- **Appartenance à un groupe.** Un *groupe* est une équipe prédéfinie d'utilisateurs. Par exemple, si un utilisateur membre d'un groupe devient le propriétaire d'un enregistrement d'interlocuteur, tous les autres membres du groupe sont également ajoutés à l'équipe de l'interlocuteur. Pour plus d'informations sur les groupes, voir [Gestion des groupes \(page 1595\)](#).

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

### Modes de propriété d'enregistrement

Pour la plupart des types d'enregistrement compatibles avec les livres personnalisés, l'administrateur de votre société peut configurer la propriété d'enregistrement du type en mode Utilisateur, Livre ou Mixte. En fonction des règles de votre société et des modes de propriété configurés pour les types d'enregistrement, vous pouvez être le



propriétaire direct des enregistrements, y accéder par des mécanismes de partage ou une combinaison des deux. Les modes de propriété d'enregistrement sont les suivants :

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

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

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

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

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

L'administrateur de votre société configure le mode de propriété des enregistrements en rendant certains champs obligatoires pour le type d'enregistrement. L'administrateur de votre société peut modifier le mode de propriété des enregistrements pour un type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration des modes de propriété des enregistrements, voir [Configuration des modes de propriétés des enregistrements](#) (voir [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) page 1581).

### Valeurs par défaut des champs Propriétaire et Livre

Lorsque vous ouvrez une page Nouvel enregistrement, les valeurs des champs Propriétaire et Livre sont les suivantes :

- Si le type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur, votre alias apparaît automatiquement dans le champ Propriétaire. Si le champ Livre est présent, Il contient automatiquement le nom de votre livre utilisateur.
- Si le type d'enregistrement est configuré en mode Mixte, les champs Propriétaire et Livre ne sont pas renseignés.

**REMARQUE :** Les rendez-vous que vous créez à l'aide de votre calendrier constituent une exception au comportement normal des modes de propriété des enregistrements. Lorsque vous créez un rendez-vous à l'aide de votre calendrier, le champ Propriétaire contient votre nom, 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 de votre enregistrement d'utilisateur, 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 le livre Tous, voir [Utilisation du sélecteur de livre](#) (page 116).

**REMARQUE :** Le champ Propriétaire ou Livre peut être obligatoire sur une mise en page, même si le type d'enregistrement est configuré en mode Mixte. Si le champ Propriétaire est obligatoire, il est vide par défaut lorsque vous ouvrez une page Nouvel enregistrement. Toutefois, vous devez sélectionner un propriétaire pour l'enregistrement avant de sauvegarder celui-ci. Lorsque vous sélectionnez un propriétaire pour l'enregistrement, le champ Livre affiche le nom du livre utilisateur pour le propriétaire. Si le champ Livre est obligatoire dans la mise en page, vous devez sélectionner un livre personnalisé principal avant de sauvegarder l'enregistrement.

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

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

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

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

Ancien mode	Nouveau mode	Comportement
Mode Mixte	Mode Utilisateur	Vous devez sélectionner un utilisateur dans le champ Propriétaire.
Mode Mixte	Mode Livre	Vous devez sélectionner un livre personnalisé principal dans le champ Livre.

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

- Si le type d'enregistrement est compatible avec les équipes, tous les membres de l'équipe, à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. Le comportement est identique pour les membres de l'équipe également membres d'un groupe prédéfini. Ainsi, tous les membres du groupe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. 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 \(voir Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés page 1480\)](#).

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

## About the Layouts of New Record Pages

In the standard application, the field layout on the page where you enter the information for a new record is the same as the field layout on the Detail page for the record type. However, you might see a different layout, depending on how your user role is set up. The layout that you see when you create a record is determined by the following features:

- **Custom layouts for new record pages.** Your administrator can create a custom layout that is used specifically for the page where you enter the information for a new record of a given record type, and then assign that layout to your role, or assign the layout to a related information section in a custom page layout for a parent record, so that the layout is used when you create records from that related information section. Typically, a custom layout for a new record page contains fewer fields than the Detail page layout for the record type.

For example, you might see one layout for the new lead record page when you create a lead from the Leads Homepage, a different layout when you create a lead from the list of related leads on the Account Detail page, and a third layout when you create a lead from the list of related leads on the Contact Detail page.

In addition, your administrator can specify that a custom layout for a new record page is used when you create a record through the Action bar (or through the global header, if you use a modern theme), but is not used when you create records from other locations. If your administrator selects this option on your role, then the following happens:

- The custom layout for the new record page that is assigned to your user role for the record type is used in the new record page when you create a record through the Action bar.
- The field layout of the Detail page that is assigned to your user role for the record type is used in the new record page when you create a record from other areas in Oracle CRM On Demand, such as when you open the new record page by clicking the New button on a Homepage, List page, or Detail page. The field layout of the Detail page for the record type is also used in the new record page when you create a record of that record type from a list of related records, unless your administrator assigns a different custom layout for that purpose.

**NOTE:** When a custom layout is used for the new record page, an Advanced link is available on the page to allow you to switch to the full layout of the new record page.

- **Personalized layouts.** If your user role allows you to personalize the field layout on record Detail pages, and if you personalize the field layout for the Detail page for a record type, then your personalized field layout is also used in the page where you enter information for a new record, unless a custom layout is assigned to your role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records. If a custom layout is assigned to your user role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records, then the relevant custom layout is used instead of your personalized layout. An Advanced link is available on the page to allow you to switch to your personalized layout for the page. For information about personalizing your page layouts, see [Changing Your Detail Page Layout](#) (voir [Modification de la présentation des pages de détails](#) page 827).

**NOTE:** You cannot personalize the field layout of a custom layout for a new record page.

## Création d'enregistrements

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

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

Vous pouvez également créer des enregistrements en procédant comme suit :

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

Le type d'enregistrement que vous pouvez importer dépend des privilèges dont dispose votre rôle utilisateur. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements à partir de fichiers CSV externes et d'autres sources externes, voir [Outils d'import et d'export](#) (voir [Outils d'importation et d'exportation](#) page 1763).

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

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

Pour plus d'informations sur la conversion de leads, voir [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités \(page 280\)](#).

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

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

Pour plus d'informations sur la conversion d'enregistrements d'affaires, voir [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités \(page 497\)](#)

**A SAVOIR :** Pour ne pas obtenir d'enregistrements en double, recherchez l'enregistrement avant d'en créer un. Voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

**REMARQUE :** Un astérisque (\*) en regard d'un nom de champ indique que ce champ est obligatoire. En outre, si une présentation personnalisée est affectée à votre rôle pour la page du nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement, alors la page qui s'ouvre quand vous créez un enregistrement pourrait inclure moins de champs que le nombre de champs disponibles pour la mise en page complète du type d'enregistrement. Si vous voulez entrer des informations pour des champs supplémentaires, vous pouvez ouvrir la page complète en cliquant sur le lien Avancé dans la page du nouvel enregistrement. Le lien Avancé n'est disponible dans cette page que si une présentation personnalisée est affectée à votre rôle pour la page de nouvel enregistrement du type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la présentation des champs dans les pages des nouveaux enregistrements, voir [A propos des présentations des pages de nouveaux enregistrements \(voir About the Layouts of New Record Pages page 54\)](#).

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

- 1 Si nécessaire, développez la section Créer de la barre d'actions.
- 2 Cliquez sur le type d'enregistrement à créer.
- 3 Dans le formulaire de nouvel enregistrement correspondant, entrez les informations sur l'enregistrement.
- 4 Enregistrez l'enregistrement en cliquant sur Enregistrer ou sur Enregistrer et continuer :
  - Si vous cliquez sur Enregistrer, Oracle CRM On Demand enregistre le nouvel enregistrement et ferme le formulaire du nouvel enregistrement.
  - Si vous cliquez sur Enregistrer et continuer, Oracle CRM On Demand enregistre le nouvel enregistrement et affiche la page de détails du nouvel enregistrement pour que vous puissiez associer du contenu supplémentaire à l'enregistrement, par exemple, des notes et des pièces jointes.

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

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

### ***Pour créer un enregistrement lié à l'enregistrement sélectionné***

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'un enregistrement, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de l'enregistrement, faites défiler l'affichage jusqu'à la section adéquate.
- 3 Dans la barre de titre de la section correspondante, cliquez sur le bouton Nouveau ou Ajouter.
- 4 Dans la page de modification, entrez les informations sur l'enregistrement.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

### Saisie d'informations dans les enregistrements

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

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

### A propos des champs de liste de sélection et des groupes de valeurs de liste de sélection

Les champs de liste de sélection vous permettent de sélectionner une valeur dans une liste prédéfinie. Si votre société utilise des groupes de valeurs de liste de sélection, elle a la possibilité de limiter les valeurs disponibles dans un champ de liste de sélection à un sous-ensemble des valeurs définies pour celui-ci dans certains cas. Pour plus d'informations sur les listes de sélection, voir [A propos des champs Liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions](#) (voir [A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions](#) page 63).

### A propos des listes à choix multiples

Une liste à choix multiples est une liste de sélection dans laquelle vous pouvez choisir plusieurs valeurs. Lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche d'une liste à choix multiples, une fenêtre contextuelle apparaît. Cette dernière vous permet de sélectionner les valeurs requises en déplaçant les valeurs d'une liste Disponible vers une liste Sélectionnée. Vous pouvez déplacer une valeur d'une liste à une autre en cliquant deux fois dessus ou en sélectionnant la valeur et en utilisant les flèches droite et gauche pour la déplacer. Vous pouvez également trier les valeurs de la liste Sélectionnée.

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

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

### A propos des champs de numéro de téléphone

Les champs Téléphone ont une icône de téléphone placée à côté d'eux. Cliquez sur cette icône pour ouvrir l'éditeur de numéros de téléphone qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

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

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

- Un symbole plus (+) pour représenter le code d'accès international à composer depuis le pays dans lequel vous vous trouvez.  
Par exemple, si le paramètre régional de votre enregistrement personnel est Anglais - Etats-Unis, le symbole plus représente le code d'accès international 011. Si le paramètre régional de votre enregistrement personnel est Français - France, le symbole plus représente le code d'accès international 00.
- L'indicatif du pays du numéro de téléphone sélectionné.  
Par exemple, si vous sélectionnez Espagne comme pays pour le numéro de téléphone, Oracle CRM On Demand insère le préfixe 34 après le symbole plus.

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

La liste de pays de l'éditeur de numéros de téléphone inclut notamment les dépendances, les territoires d'outre-mer et les régions d'Etats souverains. Par exemple, l'île de Man est une dépendance de la couronne britannique et les îles Aland sont une région de la Finlande. Une dépendance, un territoire d'outre-mer ou une région peut avoir le même indicatif de pays que son Etat souverain. Dans ces cas de figure, lorsque vous modifiez un numéro de téléphone doté de cet indicatif de pays, le champ Pays de l'éditeur de numéros de téléphone indique le nom de l'Etat souverain, même si la dépendance, le territoire d'outre-mer ou la région de l'Etat souverain a été choisi lors de la saisie initiale du numéro.

Supposons par exemple que vous sélectionnez Iles Aland dans le champ Pays de l'éditeur de numéros de téléphone lorsque vous saisissez un numéro de téléphone pour la première fois. Oracle CRM On Demand ajoute automatiquement un signe plus suivi du préfixe 358 à ce numéro de téléphone. Si vous cliquez sur l'icône Téléphone plus tard pour modifier le numéro de téléphone, Finlande s'affiche dans le champ Pays de l'éditeur de numéros de téléphone.

### A propos des champs obligatoires selon conditions

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. Quand cela se produit, un astérisque rouge (\*) s'affiche à côté du champ qui est maintenant un champ requis et, si le libellé du texte est affiché pour le champ, il s'affiche en rouge. Si le champ est vide, vous devez le mettre à jour avant d'enregistrer l'enregistrement.

Pour plus d'informations sur certaines limites s'appliquant à la modification des champs obligatoires selon conditions, voir [A propos des champs obligatoires selon conditions \(page 1329\)](#).

### A propos de la conversion automatique de textes en liens

Si la chaîne de texte que vous entrez dans un champ de type Texte (court) ou Texte (long) commence par http:// ou https://, il se peut que le texte soit converti automatiquement en lien une fois la valeur du champ enregistrée. La case à cocher Convertir les valeurs de texte d'URL en liens figurant dans le profil de la société détermine le comportement de ce type de texte dans ces champs de la manière suivante :

- Si cette case est cochée dans le profil de la société, le texte est automatiquement converti en lien une fois la valeur du champ enregistrée.
- Si la case n'est pas cochée, le texte n'est pas converti en lien.

### A propos des champs d'adresse

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

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

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

### Prise en charge de la mise en forme HTML

Suivant la configuration de votre société, la mise en forme HTML peut être prise en charge dans certains champs, y compris le champ Description dans de nombreux types d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir A propos de l'éditeur HTML (voir [About the HTML Editor](#) page 68).

### Rubriques connexes

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

- A propos des champs concaténés (voir [About Concatenated Fields](#) page 59)
- A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)
- A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions (page 63)
- A propos des champs masquables (page 66)
- A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail (page 67)
- A propos des présentations des pages de nouveaux enregistrements (voir [About the Layouts of New Record Pages](#) page 54)

## About Concatenated Fields

Un *champ concaténé* est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire. Your administrator can set up concatenated fields for most record types. For example, your administrator might set up a concatenated field called Profile on the Contact record type to show the value of the Job Title field and the Age field in the following format:

*Job Title, aged Age*

Your administrator can then add the field to the Detail page layout for the Contact record type. If a contact's job title is Manager and the contact is aged 41, then the Profile concatenated field for the contact shows the following:

Manager, aged 41

If you have the necessary permission to edit the fields that appear within a concatenated field, then you can edit the fields through the concatenated field. In the example described earlier, you can change the job title of the contact by editing the concatenated field, but you cannot change the age of the contact. The age of the contact is calculated from the date of birth on the contact's record, and the Age field is not an editable field.

Your administrator can also include expressions in the configuration of a concatenated fields. These expressions might determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, a concatenated field might be set up with an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if you change the value in another field on the record. As another example, a concatenated field might be set up with an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank.



The concatenated fields can appear on record Detail pages and Edit pages, on List pages, and in related information sections. However, you cannot use the concatenated fields as search fields or as filter fields for lists. Depending on how your user role is set up, you might be able to use the fields within the concatenated fields as search fields and as filter fields for lists.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Considerations When Editing Fields in a Concatenated Field](#) (voir [Eléments à prendre en compte lors de la modification de champs dans un champ concaténé](#) page 60)
- [Editing Fields in a Concatenated Field](#) (voir [Modification de champs dans un champ concaténé](#) page 61)
- [About Targeted Search](#) (page 81)
- [Using Advanced Search](#) (voir [Utilisation de la recherche avancée](#) page 100)
- [Creating and Refining Lists](#) (page 143)

### Eléments à prendre en compte lors de la modification de champs dans un champ concaténé

Les remarques suivantes s'appliquent lorsque vous modifiez les champs contenus dans un champ concaténé :

- Si l'administrateur indique qu'un champ est en lecture type pour le type d'enregistrement ou dans la mise en page de détail, vous ne pouvez alors pas modifier ce champ au sein d'un champ concaténé.
- Si l'administrateur indique qu'un champ est obligatoire, ce champ doit alors contenir une valeur lorsqu'il fait partie d'un champ concaténé.
- Les règles de validation applicables à un champ continuent à s'appliquer à celui-ci lorsqu'il fait partie d'un champ concaténé.
- Si la mise à jour d'un champ contenu dans un champ concaténé ne répond pas aux règles de validation du champ, aucune des modifications apportées aux champs n'est enregistrée. En d'autres termes, soit les modifications apportées dans la fenêtre de modification sont toutes enregistrées, soit aucune d'entre elles ne l'est.
- Lorsque vous modifiez un champ concaténé dans la page Modifier d'un enregistrement, les modifications ne sont pas enregistrées lorsque vous cliquez sur Enregistrer pour fermer la fenêtre de modification du champ concaténé. L'enregistrement des modifications apportées aux champs contenus dans le champ concaténé s'effectue au moment où vous enregistrez l'enregistrement.
- Si un champ concaténé inclut un champ vous permettant d'associer un enregistrement à l'enregistrement sur lequel vous travaillez et que les associations intelligentes sont activées, la fonction d'association intelligente est prise en charge dans le champ concaténé. Pour plus d'informations sur les associations intelligentes, voir [A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique](#) (page 116).
- Vous ne pouvez pas modifier le texte complémentaire éventuellement indiqué par l'administrateur dans un champ concaténé.

### A propos des champs d'adresse dans les champs concaténés

Votre administrateur peut inclure des champs issus d'adresses dans un champ concaténé. Quand vous modifiez un champ concaténé qui inclut un champ provenant d'une adresse, les conditions suivantes s'appliquent :

- 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, vous ne pouvez pas modifier les champs de cette adresse, mais vous pouvez sélectionner une autre adresse.
- S'il s'agit d'un champ d'une adresse non partagée, les remarques qui suivent s'appliquent :
  - Vous pouvez modifier tous les champs de l'adresse.  
Par exemple, si le champ Ville de facturation est inclus dans un champ concaténé, vous pouvez modifier tous les champs figurant dans le modèle de l'adresse de facturation pour le pays concerné. Si le champ concaténé inclut un champ d'une autre adresse, par exemple le champ Ville de livraison provenant de



l'adresse de livraison, vous pouvez également modifier tous les champs figurant dans le modèle de cette adresse pour le pays concerné.

- Si vous sélectionnez un autre pays pour l'adresse, les libellés des autres champs dans le modèle de l'adresse changent en conséquence.

**REMARQUE :** Si le champ concaténé inclut un champ d'adresse qui ne fait pas partie du modèle d'adresse pour le pays dans l'adresse sur l'enregistrement, le champ est vide dans le champ concaténé. Dans ce cas, quand vous modifiez le champ concaténé, vous pouvez modifier les champs qui composent le modèle d'adresse pour l'adresse sur l'enregistrement. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le champ qui fait partie du champ concaténé, sauf si vous modifiez le pays dans l'adresse et que le modèle d'adresse pour le nouveau pays inclut le champ.

### Rubriques connexes

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

- A propos des champs concaténés (voir [About Concatenated Fields](#) page 59)
- [Modification de champs dans un champ concaténé](#) (page 61)

### Modification de champs dans un champ concaténé

Cette rubrique décrit la modification des champs dans un champ concaténé.

#### *Pour modifier les champs d'un champ concaténé à l'aide de la fonctionnalité de modification en ligne*

- 1 Cliquez sur le champ concaténé pour ouvrir la fenêtre de modification.
- 2 Dans la fenêtre de modification, modifiez les champs individuels qui apparaissent dans le champ concaténé.
- 3 Enregistrez vos modifications.

#### Modification des champs d'un champ concaténé dans la page Modifier d'un enregistrement

La procédure suivante décrit la modification des champs d'un champ concaténé dans la page Modifier d'un enregistrement.

#### *Pour modifier les champs d'un champ concaténé dans la page Modifier d'un enregistrement*

- 1 Cliquez sur l'icône de modification (crayon) du champ concaténé pour ouvrir la fenêtre de modification.
- 2 Dans la fenêtre de modification, modifiez les champs individuels qui apparaissent dans le champ concaténé.
- 3 Enregistrez vos modifications.
- 4 Lorsque vous avez terminé de modifier l'enregistrement, enregistrez les modifications.

**REMARQUE :** Lorsque vous modifiez un champ concaténé dans la page Modifier d'un enregistrement, les modifications ne sont pas enregistrées lorsque vous cliquez sur Enregistrer pour fermer la fenêtre de modification du champ concaténé. L'enregistrement des modifications apportées aux champs contenus dans le champ concaténé s'effectue au moment où vous enregistrez l'enregistrement.

### Rubriques connexes

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

- [Éléments à prendre en compte lors de la modification de champs dans un champ concaténé](#) (page 60)
- A propos des champs concaténés (voir [About Concatenated Fields](#) page 59)

### A propos des champs affichés sous forme d'images

Dans les types de champ suivants, la valeur du champ apparaît sous forme d'image et est stockée sous forme de nombre entier :

- **Champs d'évaluation par système d'étoiles - Nombre entier.** Dans les champs d'évaluation par système d'étoiles, la valeur du champ apparaît sous la forme d'une image constituée de cinq étoiles. Votre société peut utiliser ces champs d'évaluation par étoiles de diverses manières, en fonction des besoins de l'entreprise. Par exemple, elle peut utiliser un champ d'évaluation par étoiles sur les enregistrements d'opportunité pour indiquer la valeur estimée des opportunités. Dans un champ d'évaluation par système d'étoiles, vous sélectionnez les étoiles pour augmenter la note et les désélectionnez pour la réduire. Si aucune étoile n'est sélectionnée, aucune notation ne s'applique. Une étoile sélectionnée représente la note la plus basse et cinq étoiles sélectionnées, la plus haute.

La valeur du champ est stockée sous forme de nombre entier, comme suit :

- Lorsqu'aucune étoile n'est sélectionnée, le champ a la valeur NULL, à savoir qu'il ne contient aucune valeur stockée.
- Lorsqu'une étoile est sélectionnée, la valeur stockée est égale à 1. Lorsque deux étoiles sont sélectionnées, la valeur stockée est de 2, et ainsi de suite.

**A SAVOIR :** Si une évaluation par système d'étoiles est définie et que vous souhaitez effacer la note pour que le champ présente une valeur NULL, modifiez le champ et cliquez immédiatement à gauche de la première étoile du champ pour effacer la note.

- **Champs d'alerte - Nombre entier.** Dans les champs Alerte - nombre entier, la valeur du champ apparaît sous la forme d'un feu de signalisation horizontal. Le premier feu sélectionné apparaît en rouge, le deuxième feu sélectionné en orange et le troisième feu en vert. Votre société peut utiliser ces champs d'alerte de diverses manières, en fonction des besoins de l'entreprise. Par exemple, elle peut utiliser un champ d'alerte sur les enregistrements de tâche pour indiquer le degré de proximité de la date d'échéance de la tâche, comme suit :
- Un statut vert peut indiquer que la date d'échéance est distante de cinq jours ou plus de la date du jour.
- Un statut orange peut indiquer que la date d'échéance est inférieure à cinq jours à partir de la date du jour.
- Un statut rouge peut indiquer que la date d'échéance est dans le passé, c'est-à-dire que la tâche est en retard.

Il est seulement possible de sélectionner un maximum d'un feu de signalisation à la fois, ou encore de n'en sélectionner aucun.

La valeur du champ est stockée sous forme de nombre entier, comme suit :

- Lorsqu'aucun feu n'est sélectionné, le champ a la valeur NULL, à savoir qu'il ne contient aucune valeur stockée.
- Lorsque le feu rouge est sélectionné, la valeur stockée est égale à zéro (0).
- Lorsque le feu orange est sélectionné, la valeur stockée est égale à 1.
- Lorsque le feu vert est sélectionné, la valeur stockée est égale à 2.

**A SAVOIR :** Si un feu est sélectionné et que vous souhaitez réinitialiser le champ de telle sorte qu'aucun feu ne soit sélectionné et que le champ présente une valeur NULL, modifiez le champ et cliquez sur le feu actuellement sélectionné. Le feu est alors désélectionné et le champ prend la valeur NULL.

### **A propos des champs d'évaluation par système d'étoiles et par feux de signalisation dans les critères de recherche et de liste**

Vous pouvez utiliser les champs d'évaluation par système d'étoiles et de feux de signalisation en tant que champs de filtrage pour les listes, et l'administrateur peut également les ajouter à la présentation de recherche du type d'enregistrement. Toutefois, pour indiquer la valeur que vous voulez rechercher, vous devez saisir la valeur sous forme de nombre entier du champ. Par exemple, si vous voulez rechercher les enregistrements qui ne sont pas notés, utilisez la condition Est NULL dans le champ d'évaluation pour rechercher ces enregistrements. Si vous voulez rechercher les enregistrements associés au feu vert dans un champ d'alerte, recherchez les enregistrements dont la valeur du champ d'alerte est égale à 2.

### **A propos de la modification des champs d'évaluation par système d'étoiles et par feux de signalisation**

Vous pouvez modifier les champs d'évaluation par système d'étoiles et de feux de signalisation dans les pages Modifier des enregistrements, ou encore les modifier en ligne dans les pages Détail et Liste des enregistrements. Si un champ d'évaluation par système d'étoiles est inclus dans les colonnes affichées d'une liste, l'image d'étoile apparaît dans le champ d'un enregistrement si au moins une étoile du champ est sélectionnée dans cet enregistrement. En revanche, si aucune étoile n'est sélectionnée dans le champ, l'image n'apparaît pas dans le champ dans la liste, mais vous pouvez le mettre à jour en ligne dans la page Liste pour sélectionner des étoiles.

De même, si un champ d'alerte est inclus dans les colonnes affichées d'une liste, l'image de feu de signalisation apparaît dans le champ d'un enregistrement si un feu du champ est sélectionné dans cet enregistrement. En revanche, si aucun feu n'est sélectionné dans le champ, l'image n'apparaît pas dans le champ dans la liste, mais vous pouvez le mettre à jour en ligne dans la page Liste pour sélectionner un feu.

### Types d'enregistrement prenant en charge les champs d'évaluation par système d'étoiles et d'alerte par feux de signalisation

Les types d'enregistrement suivants prennent en charge les champs d'évaluation par système d'étoiles et d'alerte par feux de signalisation :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Solution

**REMARQUE :** Les champs d'évaluation par système d'étoiles et d'alerte par feux de signalisation sont pris en charge par les divers langages de programmation d'applications (API) qui peuvent être utilisés avec Oracle CRM On Demand.

## A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions

Pour de nombreux types d'enregistrement, votre société peut limiter les valeurs disponibles dans un champ de liste de sélection à un sous-ensemble des valeurs définies pour celui-ci. Pour limiter les sélections dans les champs de liste de sélection, votre administrateur configure des groupes de valeurs de liste de sélection et lie les valeurs des champs de liste de sélection avec ces groupes de valeurs de liste de sélection. Les groupes de valeurs de liste de sélection peuvent contrôler un ou plusieurs champs de liste de sélection pour un ou plusieurs types d'enregistrement. L'administrateur peut ajouter le champ Groupe de valeurs de liste de sélection à la mise en page d'un type d'enregistrement. Ce champ vous permet de sélectionner un groupe de valeurs de liste de sélection. Ensuite, dans n'importe quel champ de liste de sélection contrôlé par le groupe de valeurs de liste de sélection sélectionné dans l'enregistrement, seules les valeurs liées au groupe de valeurs de liste de sélection apparaissent dans la liste de sélection.

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 de plusieurs des champs de liste de sélection des demandes d'assistance ne sont pas des sélections valides pour les utilisateurs des divers centres d'appel. Pour aider les utilisateurs à sélectionner des valeurs appropriées à leur centre d'appel, l'administrateur configure trois groupes de valeurs de liste de sélection, soit un par centre d'appel. Il lie ensuite un sous-ensemble des valeurs pour chacun des champs de liste de sélection concernés à chacun des groupes de valeurs de liste de sélection, puis ajoute le champ Groupe de valeurs de liste de sélection à la mise en page du type d'enregistrement Demande d'assistance. Lorsqu'un utilisateur d'un centre d'appel crée une demande d'assistance, il peut sélectionner le groupe de valeurs de liste de sélection approprié à ce centre d'appel dans le champ Groupe de valeurs de liste de sélection de la demande d'assistance. Ensuite, les options disponibles dans les champs de liste de sélection de l'enregistrement sont limitées aux valeurs appropriées au centre d'appel.

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

Si votre société utilise le type d'enregistrement Division pour organiser les utilisateurs en sous-groupes pour les besoins de l'entreprise, votre enregistrement utilisateur peut être associé à une ou plusieurs divisions, dont une est désignée comme votre division principale. Chaque division peut être associée à un groupe de valeurs de liste de sélection. Avec ce type de configuration, lorsque vous créez un enregistrement, celui-ci est associé automatiquement à votre division principale et au groupe de valeurs de liste de sélection associé à la division. Pour consulter la liste des types d'enregistrement dans lesquels il est possible d'utiliser des divisions et 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 \(page 1454\)](#).

**REMARQUE :** L'administrateur peut configurer des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection répondant aux besoins de votre société. Il peut également renommer le type d'enregistrement Division, ainsi que le champ Division et le champ Groupe de valeurs de liste de sélection des types d'enregistrement dans lesquels les champs sont disponibles.

## Configuration des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions

Si votre société utilise des groupes de valeurs de liste de sélection, la configuration suivante est applicable :

- L'administrateur configure les groupes de valeurs de liste de sélection.
- L'administrateur lie les valeurs de liste de sélection de divers champs aux groupes de valeurs de liste de sélection.
- L'administrateur ajoute le champ Groupe de valeurs de liste de sélection aux mises en page affectées à votre rôle utilisateur pour certains types d'enregistrement.

Si votre société utilise également le type d'enregistrement Division, la configuration suivante est également applicable :

- L'administrateur indique les utilisateurs associés à chaque division.
- L'administrateur indique le groupe de valeurs de liste de sélection éventuel associé à chaque division.
- L'administrateur peut ajouter le champ Division aux mises en page affectées à votre rôle utilisateur pour certains types d'enregistrement.

## Comportement des champs Division et Groupe de valeurs de liste de sélection lors de la création et de la modification d'enregistrements

Si votre société utilise des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions, le comportement constaté lors de la création et de la modification d'enregistrements est le suivant :

- Si votre enregistrement utilisateur est associé à une ou plusieurs divisions, voici ce qui se produit lorsque vous créez un enregistrement :
  - Le champ Division de l'enregistrement est renseigné automatiquement avec le nom de votre division principale.
  - Si un groupe de valeurs de liste de sélection est associé à votre division principale, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est renseigné automatiquement avec le groupe de valeurs de liste de sélection de cette division. Si aucun groupe de valeurs de liste de sélection n'est associé à votre division principale, le champ Groupe de valeurs de liste de sélection n'est pas renseigné automatiquement.
- Vous pouvez modifier ou effacer la valeur du champ Division dans un nouvel enregistrement de ce type avant son enregistrement. Vous pouvez également modifier ou effacer la valeur du champ Division dans un enregistrement existant, à condition de disposer des droits d'accès nécessaires pour sa mise à jour. Lorsque vous modifiez la valeur du champ Division, la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection de l'enregistrement peut également changer automatiquement, comme suit :
  - Si le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division est identique à celui affecté à l'ancienne division, la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection ne change pas.

- Si le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division diffère de celui affecté à l'ancienne division, la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection est remplacée par le groupe de valeurs de liste de sélection de la nouvelle division.
- Si vous effacez la valeur du champ Division, la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection est automatiquement effacée.

**REMARQUE :** L'administrateur peut configurer le champ Division en lecture seule, auquel cas vous ne pouvez pas modifier ou effacer la valeur qu'il contient.

- Vous pouvez modifier ou effacer la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection dans un nouvel enregistrement de ce type avant de l'enregistrer. Vous pouvez également modifier ou effacer la valeur du champ Groupe de valeurs de liste de sélection dans un enregistrement existant, à condition de disposer des droits d'accès nécessaires pour sa mise à jour. La division de l'enregistrement n'est pas modifiée automatiquement lorsque vous modifiez ou effacez le champ Groupe de valeurs de liste de sélection.

**REMARQUE :** L'administrateur peut configurer le champ Groupe de valeurs de liste de sélection en lecture seule. Le cas échéant, vous ne pouvez pas modifier ou effacer la valeur qu'il contient.

Si le propriétaire d'un enregistrement change après l'enregistrement d'une valeur dans son champ Division, les valeurs du champ Division et du champ Groupe de valeurs de liste de sélection ne sont pas modifiées automatiquement, même si le nouveau propriétaire n'est pas associé à la division de l'enregistrement.

### Que se passe-t-il lorsque le groupe de valeurs de liste de sélection d'un enregistrement change ?

Lorsque le groupe de valeurs de liste de sélection d'un enregistrement est modifié parce que vous sélectionnez une nouvelle division associée à un autre groupe de valeurs de liste de sélection ou parce que vous sélectionnez un nouveau groupe de valeurs de liste de sélection, les valeurs précédemment sélectionnées dans les champs de liste de sélection et contrôlées par l'ancien ou le nouveau groupe de valeurs de liste de sélection ne sont pas modifiées, même si la valeur sélectionnée dans ce champ n'est pas liée au nouveau groupe de valeurs de liste de sélection. Dans ces cas, vous n'êtes pas invité à mettre à jour les champs de valeur de la liste de sélection lorsque vous mettez à jour d'autres champs de l'enregistrement. En revanche, à la modification suivante d'un champ de liste de sélection dans l'enregistrement, voici ce qui se produit :

- Si le champ de liste de sélection est contrôlé par le nouveau groupe de valeurs de liste de sélection, seules les valeurs liées à ce nouveau groupe peuvent être sélectionnées. Vous pouvez sélectionner une nouvelle valeur pour le champ, ou annuler l'opération de modification pour conserver l'ancienne valeur.
- Si le champ de liste de sélection est contrôlé par l'ancien groupe de valeurs de liste de sélection, mais pas par le nouveau, toutes les valeurs sont alors disponibles pour sélection.

### A propos des groupes de valeurs de liste de sélection, des divisions et de la modification en ligne

Vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité de modification en ligne pour modifier directement le champ Groupe de valeurs de liste de sélection ou le champ Division dans la page Détails ou la page Liste d'un enregistrement. Pour modifier ces champs, vous devez ouvrir la page Modifier pour l'enregistrement.

### A propos des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions dans les recherches et les filtres de liste

Les remarques qui suivent s'appliquent aux recherches et aux filtres de liste :

- L'administrateur peut ajouter le champ Division ou le champ Groupe de valeurs de liste de sélection, ou encore les deux aux champs de recherche de la barre d'actions pour les types d'enregistrement qui prennent en charge les divisions. Vous pouvez ensuite rechercher des enregistrements en sélectionnant une division ou un groupe de valeurs de liste de sélection.
- Si le champ Division est disponible comme champ de recherche ou filtre de liste, vous pouvez sélectionner n'importe quelle division pour l'ajouter aux critères de la recherche ou du filtre de liste. Vous n'êtes pas limité à la sélection exclusive des divisions auxquelles vous êtes associé. De même, si le champ Utilisateur est également disponible comme champ de recherche ou filtre de liste et que vous sélectionnez un utilisateur en tant que critère, vous n'êtes pas limité à la sélection exclusive des divisions associées à cet utilisateur.

- Si vous sélectionnez une division à inclure aux critères d'une recherche ou d'un filtre de liste, le groupe de valeurs de liste de sélection de cette division n'est pas sélectionné automatiquement en tant que critère, même si le champ Groupe de valeurs de liste de sélection est l'un des champs de recherche du type d'enregistrement.
- Si vous utilisez un champ de liste de sélection contrôlé par des groupes de valeurs de liste de sélection à inclure aux critères d'une recherche ou d'un filtre de liste, vous pouvez sélectionner n'importe laquelle des valeurs du champ de liste de sélection en tant que filtre pour la recherche ou la liste. Les valeurs disponibles du champ de liste de sélection ne sont pas limitées à celles liées à un groupe de valeurs de liste de sélection spécifique, même si vous sélectionnez un tel groupe dans vos critères.
- Vous ne pouvez pas rechercher d'enregistrements de division ou d'enregistrements de groupe de valeur de liste de sélection.

### Que se passe-t-il en cas de fusion ou de suppression de divisions ?

L'administrateur peut supprimer une division, ou encore fusionner deux divisions en une seule. Pour plus d'informations sur les effets de la fusion ou de la suppression de divisions, voir [A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions \(page 1279\)](#).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations complémentaires à ce sujet, voir :

- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements \(page 1280\)](#)

## A propos des champs masquables

Un champ masquable est un champ dans lequel certaines des données sont masquées et ne sont pas visibles par certains utilisateurs. Dans Oracle CRM On Demand, votre administrateur peut configurer des champs masquables personnalisés pour certains types d'enregistrement. Votre rôle utilisateur détermine le comportement que vous voyez pour ces champs masquables personnalisés, comme suit :

- Si votre rôle utilisateur n'inclut pas le privilège Voir les données masquées :
  - Dans tous les endroits où un champ masquable s'affiche pour vous, tels que les pages Modification, Détail et Liste, seuls les quatre derniers caractères du champ ne sont pas masqués. Tous les autres caractères du champ sont représentés par des caractères XXXX.  
Par exemple, si le champ contient la valeur 102030456789, vous voyez ce qui suit :  
XXXX6789  
Toutefois, vous pouvez mettre à jour le champ masquable. Après avoir mis à jour le champ, la totalité de la valeur, à l'exception des quatre derniers caractères, demeure masquée.
- **REMARQUE** : Si une valeur par défaut est affectée à un champ masquable, la valeur par défaut complète s'affiche dans le champ lorsque vous créez un nouvel enregistrement, même si votre rôle d'utilisateur n'est pas doté du privilège Voir les données masquées.
- Vous ne pouvez pas utiliser un champ masquable comme critère pour rechercher des enregistrements ou pour filtrer des listes. Les champs masquables ne sont pas disponibles dans la section Rechercher de la barre d'actions, la page Recherche avancée et dans les autres zones où vous pouvez lancer des recherches sur les enregistrements et filtrer les listes. Si vous tentez d'ouvrir une liste qui inclut un champ masquable comme critère de recherche, ou d'utiliser un champ masquable pour filtrer une liste, un message d'erreur s'affiche.
- Vous ne pouvez pas utiliser un champ masquable pour trier une liste, même si le champ est affiché dans la liste. Si vous tentez d'utiliser un champ masquable pour trier une liste, un message d'erreur apparaît.
- Si votre rôle utilisateur inclut le privilège Voir les données masquées, les champs masquables sont alors disponibles pour consultation, mise à jour et utilisation dans les recherches et les listes, comme tout autre champ.



**REMARQUE :** Votre administrateur peut indiquer qu'un champ masquable est en lecture seule pour le type d'enregistrement, ou pour une mise en page. Si un champ masquable est défini en lecture seule pour le type d'enregistrement, ou pour la mise en page affectée à votre rôle pour le type d'enregistrement, vous ne pouvez pas mettre à jour le champ. C'est le cas pour tous les utilisateurs, que leur rôle soit ou non doté du privilège Voir les données masquées.

## A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail

Dans l'application Oracle CRM On Demand standard, vous pouvez utiliser les caractères suivants dans les adresses des champs d'e-mail :

- Lettres majuscules et minuscules.
- Chiffres de 0 à 9.

Vous pouvez également utiliser les caractères spéciaux suivants, mais uniquement dans la partie locale de l'adresse e-mail :

! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~

En outre, vous pouvez utiliser le point (.) dans les adresses e-mail mais pas des points consécutifs. Ainsi, les exemples suivants ne sont pas valides :

- isa..mple@riqhtequip
- isample@riqhtequip..com

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 :

, ( ) [ ] : ; " < >

Les considérations suivantes s'appliquent lors de l'utilisation d'adresses e-mail qui incluent des caractères spéciaux non pris en charge dans l'application Oracle CRM On Demand standard :

- Quand vous cliquez sur un lien d'adresse e-mail dans Oracle CRM On Demand pour envoyer un e-mail, l'e-mail s'ouvre dans votre client de messagerie par défaut. Votre client de messagerie détermine si l'e-mail peut être envoyé à l'adresse. De la même façon, quand vous cliquez sur Envoyer un e-mail dans la page Rendez-vous - Détails pour envoyer un e-mail aux interlocuteurs sur le rendez-vous, votre client de messagerie détermine si l'e-mail peut être envoyé aux adresses de vos interlocuteurs.
- Les applications suivantes ne prennent pas en charge le jeu complet de caractères Unicode (UTF-8) dans les adresses e-mail :
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

Ces applications acceptent le jeu de caractères pris en charge dans l'application Oracle CRM On Demand standard. Toutes les adresses e-mail incluant d'autres caractères spéciaux peuvent ne pas être reconnues ni s'afficher correctement dans ces applications.

- Dans les actions d'envoi d'e-mail de workflow, si une expression dans le champ Destinataire de l'action de workflow renvoie une adresse e-mail contenant un caractère qui n'est pas pris en charge pour l'utilisation dans les adresses e-mail dans l'application standard, alors 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 sélectionnée sur le profil de la société.

Pour plus d'informations sur les formats d'adresse e-mail considérés comme valides et non valides, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#).

## About the HTML Editor

Depending on the setting in the Enable HTML Formatting check box on the company profile, HTML formatting might be available in certain fields. If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then HTML formatting is supported in fields of the Note field type, including custom fields of that type. In many record types, the Description field is a Note field. The record types that have one or more fields of the Note field type are:

- Account
- Accreditation
- Accreditation Request
- Activity
- Blocked Product
- Campaign
- Certification
- Certification Request
- Claim
- Custom Objects 01 through 40
- Contact
- Course Enrollment
- Damage
- Deal Registration
- Exam
- Exam Registration
- Financial Account
- Financial Plan
- Financial Product
- Fund
- Household
- Insurance Property
- Involved Party
- Leads
- MDF Request
- Notes (for notes that are created from the Notes related information section in parent record types only)
- Opportunity
- Order
- Partner
- Partner Type
- Patient
- Price List
- Price List Line Item
- Quote
- Sample Request
- Service Request
- Signature



- Solution
- SP Requests
- Special Pricing Product
- Special Pricing Request

The Enable HTML Formatting check box on the company profile is deselected by default in the standard application. If your administrator selects the Enable HTML Formatting check box, then the following happens:

- An HTML editor is available for the supported fields when you create or edit records where the fields are available, and the HTML formatting is applied when you view the records.

**NOTE:** You must use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text in the field. Tags that are entered as text while the HTML editor is enabled are not interpreted as HTML tags.

- When you export records from Oracle CRM On Demand, the tags for any HTML formatting that was applied through the HTML editor are exported with the text.
- When you import records, any supported HTML tags in the supported fields are imported and are applied when the records are viewed in the user interface. Any unsupported HTML tags are removed before the imported records are saved.
- Any text that users entered in a field that supports HTML formatting before the Enable HTML Editor check box is selected on the company profile is treated as unformatted text, even if the text contains HTML tags. However, after the Enable Editor check box is selected on the company profile, the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page, any supported HTML formatting is applied to the field, and if there is more than one field that supports HTML formatting on the record Detail or Edit page, then any supported HTML tags in those fields are also applied at the same time.

**NOTE:** If the field is edited inline after the Enable Editor check box is selected on the company profile, but no change is made to the field, then the existing text in the field remains as plain text.

- When a field that supports HTML formatting is displayed in a list of records, any supported HTML tags in the field are applied, provided that the field does not contain more than 500 characters. If the field contains more than 500 characters, then only the first 500 characters are displayed, and the displayed characters and any HTML tags are displayed as plain text. However, when you edit the field inline in a List page, the entire content of the field is displayed, the HTML formatting is applied, and the HTML editor is available.

**NOTE:** The same elements and attributes that are supported for HTML in workflow email messages are supported in the fields where HTML formatting is supported. For a list of supported elements and attributes, see [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages \(page 70\)](#).

If the Enable HTML Formatting check box is not selected on the company profile, then the following happens:

- The HTML editor is not available in fields of the Note field type.
- If you import records containing HTML tags in fields of the Note field type, then the tags are not removed and are displayed as unformatted text when the records are viewed in the user interface.

If your administrator selects the Enable HTML Formatting check box and later deselects it again, then all text and the tags for any HTML formatting that was applied in the fields where HTML formatting is supported are displayed as unformatted text.

## Message Center

The Message Center does not support HTML formatting. The HTML editor is not available for notes that you create either in the Message Center or by clicking the note icon at the top-right of a record Detail page, even if the Enable HTML Formatting check box is selected on the company profile. A note containing HTML tags is displayed as unformatted plain text in the Message Center.

## HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then HTML formatting is supported in fields of the Note field type, including custom fields of that type. When using HTML code in a field of the Note type, you must use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text in the field. Tags that are entered as text while the HTML editor is enabled are not interpreted as HTML tags.

### HTML Formatting in Workflow Email Messages

HTML formatting is also supported in the Message Body field in workflow Send Email actions. When you create a workflow Send Email action, you can select either HTML or plain text for the format of the message in the email. Note the following points when editing the message:

- Starting with Release 43, if you select the HTML option, then an HTML editor is available in the Message Body field, and you can use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text. Note that tags that are entered as text while the HTML option is selected are not interpreted as HTML tags.
- For Send Email actions that were created in a release earlier than Release 43, if the HTML option was selected when the action was created, then the next time the action is edited in Release 43 or later, the HTML editor is available in the Message Body field and any HTML formatting that is supported is automatically applied to the message the next time the action is edited and saved.
- When you create a Send Email action, you can toggle between the HTML and Plain Text options. Any formatting that you apply while the HTML option is selected is shown as HTML tags when you switch to the Plain Text option. When you switch from the Plain Text option to the HTML option, any supported HTML formatting that is included in the message is applied.
- Oracle CRM On Demand supports a subset of the elements that are supported in HTML5. If you save the message while the HTML option is selected, then the following happens:
  - If the message includes an HTML element that Oracle CRM On Demand does not support, then the tags for the unsupported element are removed from the email message when you save the workflow action. No error message appears. In the case of certain elements, the content of the element is also removed from the message.
  - If the message includes an attribute that Oracle CRM On Demand does not support, then the attribute is removed.
  - If the message specifies a property for the style attribute that Oracle CRM On Demand does not support for use with the style attribute, then the property is removed.
- If an expression within the HTML email message evaluates to a string that contains an HTML tag, then when Oracle CRM On Demand sends the email, the tag is encoded so that it is treated as text rather than HTML code by the recipient's email application.

For example, assume that an email message contains the expression `%%%{{Description}}%%%` to return the value of the Description field, and that the Description field contains the following HTML code:

```
<b>This is the description</b>
```

In this case, when the expression is evaluated, the tags that are returned as part of the value of the field are not interpreted as HTML code. Instead, the value of the Description field appears in the email message exactly as it appears in the Description field in Oracle CRM On Demand, including the `<b>` and `</b>` tags.

- If the recipient's email application does not support HTML, then the email application determines how the HTML message is displayed for that recipient.

The rest of this topic provides details of the supported and unsupported elements for Note fields and HTML messages in workflow Send Email action.

### Supported Elements and Attributes

The following table lists the elements that Oracle CRM On Demand supports for use in workflow email messages and in fields of the Note type, and the attributes that are supported for the elements. For information about the

properties that are supported for use with the style attribute, see the Supported Properties for the style Attribute section of this topic.

Supported Elements	Supported Attributes
<a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ href</li> <li>■ rel</li> <li>■ style</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> Using any value other than nofollow with the rel attribute for the &lt;a&gt; element might cause cross-site scripting security issues.</p>
<abbr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ style</li> <li>■ title</li> </ul>
<address>	style
<b>	style
<bdo>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dir</li> <li>■ style</li> </ul>
<big>	All attributes
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	All attributes
<cite>	style
<code>	style
<col>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ span</li> <li>■ style</li> </ul>
<colgroup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ span</li> <li>■ style</li> </ul>
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<dl>	style
<dt>	style
<em>	style
<fieldset>	style
<font>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ face</li> <li>■ size</li> </ul>
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	style
<i>	style
<img>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ alt</li> <li>■ border</li> <li>■ height</li> <li>■ src</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>
<ins>	style
<legend>	style
<li>	style
<ol>	style
<p>	style
<pre>	style
<q>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
<span>	style
<strike>	All attributes
<strong>	style
<sub>	style
<sup>	style
<table>	style
<tbody>	style
<td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ colspan</li> <li>■ headers</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> </ul>
<tfoot>	style
<th>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ colspan</li> <li>■ headers</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ scope</li> <li>■ style</li> </ul>
<thead>	style
<tr>	style
<tt>	All attributes
<u>	style
<ul>	style
<var>	style

For more information about HTML5, see the [HTML5 specification on the World Wide Web Consortium \(W3C\) Web site](#).

### Unsupported Attributes

If you edit a workflow Send Email action that contains an unsupported attribute in the email message, then the attribute will be deleted when you save the updated workflow action.

If you attempt to include an unsupported attribute in the email message when you create a new workflow Send Email action, then the attribute will be deleted when you save the workflow action.

If a field of the Note field type contains an unsupported attribute, and if the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then the attribute will be deleted the next time the field is updated and the record is saved.

### Supported Properties for the style Attribute

The following cascading style sheet (CSS) properties are supported for use with the style attribute, which can be used with all of the elements that are supported for use in the messages in workflow emails and in fields of the Note type:

- color
- font-family
- font-size
- font-style
- list-style-position
- list-style-type
- text-align

If you use a property that Oracle CRM On Demand does not support for use with the style attribute in a workflow email message, then the unsupported property is removed from the style attribute when you save the workflow action.

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then:

- If an unsupported property is used with the style attribute in a field of the Note type on an imported record, then the property is removed from the style attribute when the record is imported.
- If an unsupported property was used with the style attribute in a field of the Note type before the Enable HTML Formatting check box was selected, then the property is removed from the style attribute the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page after the check box is selected.

### Unsupported Elements

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.

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then:

- If an unsupported element is used in a field of the Note type on an imported record, then the tags for the element are removed when the record is imported.
- If an unsupported element was used in a field of the Note type before the Enable HTML Formatting check box was selected, then the tags for the unsupported element are removed the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page after the check box is selected.

When an unsupported element is removed, the content of the element is retained, except in the case of the following elements. For these elements, both the tags and the content of the element are removed for security reasons:

- <applet>

- <area>
- <base>
- <basefont>
- <button>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <style>
- <textarea>

### Deprecated Attributes

Some attributes that were supported in the past have now been deprecated. The deprecated attributes are not automatically deleted from any existing workflow email message unless the workflow action is edited. Similarly, the deprecated attributes are not automatically deleted from a field of the Note field type, unless the record with the field is edited. However, the attributes might not work at all, or might not work as expected.

The following table lists the deprecated attributes.

Supported Elements	Deprecated Attributes
<col>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<colgroup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<div>	align
<hr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ size</li> <li>■ width</li> </ul>

Supported Elements	Deprecated Attributes
<img>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ hspace</li> <li>■ vspace</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If any of the deprecated attributes are used with the &lt;img&gt; element in an existing workflow email message or a field of the Note field type, then cross-site scripting security issues could arise.</p>
<p>	align
<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>■ width</li> </ul>
<td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ height</li> <li>■ width</li> </ul>
<th>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ height</li> <li>■ width</li> </ul>
<tr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ height</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>

## Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements

Pour certains types d'enregistrement, l'administrateur de votre société peut indiquer qu'une image peut être affichée dans les pages Détails de l'enregistrement. Si l'administrateur indique qu'une image peut être affichée dans la page Détails d'un enregistrement, un espace réservé à l'image apparaît dans la partie supérieure gauche de la page et vous pouvez charger l'image à afficher. Vous ne pouvez pas modifier l'emplacement de l'image sur la page.

Il est possible d'afficher une image dans la page Détails d'un enregistrement de l'un des types suivants :

- Compte
- Interlocuteur
- Produit



Vous pouvez charger les types de fichier image suivants :

- .jpg
- .jpeg
- .png
- .gif
- .bmp

La taille du fichier que vous chargez doit être inférieure à 5 mégaoctets (Mo). La hauteur maximale de l'image affichée est de 150 pixels et sa largeur maximale de 150 pixels. Si la taille de l'image chargée est supérieure à la hauteur ou à la largeur maximale, l'image est redimensionnée automatiquement avant d'être enregistrée dans Oracle CRM On Demand. La proportion entre hauteur et largeur est conservée. Par exemple, si vous chargez une image de 1500 pixels de hauteur et 1000 pixels de largeur, celle-ci est redimensionnée automatiquement à 150 pixels de hauteur et 100 pixels de largeur. Si la taille de l'image chargée est inférieure à la hauteur et à la largeur maximale, l'image n'est alors pas redimensionnée.

La procédure suivante décrit le chargement d'une image à afficher dans la page Détails d'un enregistrement. Vous ne pouvez pas charger une image dans un enregistrement pendant la création de celui-ci. Vous devez tout d'abord créer l'enregistrement et l'enregistrer, puis seulement y charger l'image. Vous pouvez charger une image dans un enregistrement existant, à condition de disposer des droits d'accès nécessaires pour sa mise à jour.

**REMARQUE :** Si une image était précédemment affichée dans l'enregistrement, celle que vous chargez remplace l'image précédemment affichée. Le fichier image précédemment affiché est alors supprimé de Oracle CRM On Demand, sans possibilité de restauration.

#### ***Pour charger une image dans la page Détails d'un enregistrement***

- 1 Dans la page Détail de l'enregistrement, placez le pointeur sur l'espace réservé aux images, afin d'afficher le menu des images, puis cliquez sur Menu.
- 2 Cliquez sur Choisir un fichier pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez sélectionner un fichier.
- 3 Accédez au fichier que vous souhaitez charger et sélectionnez-le.  
L'image que vous avez sélectionnée apparaît dans le champ des images.

La procédure suivante décrit la suppression d'une image de la page Détails d'un enregistrement.

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une image d'une page Détails, le fichier image est supprimé de Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez plus le restaurer.

#### ***Pour supprimer une image de la page Détails d'un enregistrement***

- 1 Dans la page Détails de l'enregistrement, placez le pointeur sur l'image pour afficher le menu des images, puis cliquez sur Supprimer.
- 2 Confirmez que vous souhaitez supprimer le fichier image.

## **A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes**

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, vous pouvez définir des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes sur les pages de détail d'enregistrement. Les indicateurs d'enregistrement permettent de voir si des enregistrements sont présents dans une section d'informations connexes, sans ouvrir la section. Votre administrateur peut également configurer les indicateurs d'enregistrement pour les pages de détails des types d'enregistrement au niveau du rôle. Si vous ne personnalisez pas les paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement, les paramètres configurés pour le type d'enregistrement correspondant à votre rôle sont utilisés.

**REMARQUE :** La fonctionnalité d'indicateur d'enregistrement n'est pas prise en charge pour la section d'informations connexes Pièces jointes sur tout type d'enregistrement ou pour la section d'informations connexes Liste d'utilisateurs sur le type d'enregistrement Division. En outre, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge pour les applets Web personnalisées.

Cette rubrique décrit le comportement 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 \(page 835\)](#).

Les icônes d'indicateur sont les suivantes :

- Un astérisque (\*) indique que la section d'informations connexes comporte au moins un enregistrement.
- Un cercle traversé par une ligne peut avoir deux significations :
  - La section d'informations connexes ne comporte aucun enregistrement.
  - Votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès ne vous permettent pas d'accéder à la section d'informations connexes.

### Indicateurs d'enregistrement dans les thèmes classiques

Si vous utilisez un thème classique, pour les sections d'informations connexes pour lesquelles les indicateurs sont configurés comme devant s'afficher, ces indicateurs sont affichés comme suit :

- Si les sections d'informations connexes sont affichées sous la forme d'onglets :
  - Lorsque l'onglet n'est pas ouvert, l'indicateur est affiché sur l'onglet.
  - Lorsque l'onglet est ouvert, l'indicateur n'est pas affiché.
- Si les sections d'informations connexes sont affichées sous la forme de listes :
  - Lorsque la liste est réduite, l'indicateur est affiché dans la barre de titre de la liste.
  - Lorsque la liste est développée, l'indicateur n'est pas affiché.

### Indicateurs d'enregistrement dans les thèmes modernes

Si vous utilisez un thème moderne, pour les sections d'informations connexes pour lesquelles les indicateurs sont configurés comme devant s'afficher, ces indicateurs sont affichés comme suit :

- Si les sections d'informations connexes sont affichées sous la forme d'onglets :
  - Lorsque l'onglet n'est pas ouvert, l'indicateur est affiché sur le bouton correspondant à la section d'informations connexes.
  - Lorsque l'onglet est ouvert, l'indicateur n'est pas affiché.
- Si les sections d'informations connexes sont affichées sous la forme de listes :
  - Lorsque la liste est réduite, l'indicateur d'enregistrement est affiché sur le bouton correspondant à la section d'informations connexes et également dans la barre de titre de la liste.
  - Lorsque la liste est développée, l'indicateur d'enregistrement n'est pas affiché dans la barre de titre de la section d'informations connexes. Cependant, l'indicateur d'enregistrement continue à être affiché sur le bouton correspondant à la section d'informations connexes.

### Mises à jour dynamiques pour les indicateurs d'enregistrement

Si vous ajoutez un ou plusieurs enregistrements dans une section d'informations connexes qui n'en contenait aucun, lorsque vous fermez l'onglet ou réduisez la liste, l'indicateur est généralement automatiquement mis à jour pour indiquer que la section d'informations connexes contient désormais des enregistrements. De même, si vous retirez tous les enregistrements d'une section d'informations connexes, lorsque vous fermez l'onglet ou réduisez la liste, l'indicateur est généralement automatiquement mis à jour pour indiquer que la section d'informations connexes ne contient aucun enregistrement.

Toutefois, dans certains cas, il n'est pas nécessaire d'actualiser la section d'informations connexes lorsque des modifications sont apportées à son contenu. Les indicateurs d'enregistrement ne sont alors pas mis à jour automatiquement. Par exemple, si vous modifiez le champ Compte sur un enregistrement d'interlocuteur en ligne

sur la page Détails de l'interlocuteur pour ajouter un compte principal à l'interlocuteur et si aucun compte n'était lié auparavant à celui-ci, l'indicateur d'enregistrement de la section d'informations connexes Comptes de la page Détails de l'interlocuteur n'est pas mis à jour automatiquement. Dans de tels cas, les indicateurs d'enregistrement sont mis à jour à l'ouverture suivante de la page Détail de l'enregistrement parent ou lorsque vous actualisez manuellement le navigateur lors de la consultation de la page Détail de l'enregistrement.

### Indicateurs d'enregistrement dans l'affichage tête haute

Si l'affichage tête haute est visible, l'indicateur d'enregistrement pour une section d'informations connexes s'affiche sur la droite du lien vers la section d'informations connexes dans l'affichage tête haute. C'est le cas pour les sections d'informations connexes pour lesquelles les indicateurs sont configurés comme devant s'afficher, dans les thèmes classiques comme dans les thèmes modernes. L'indicateur d'enregistrement apparaît dans l'affichage tête haute, qu'un onglet d'informations connexes soit ouvert ou fermé ou qu'une liste d'informations connexes soit développée ou réduite. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'affichage tête haute, voir [Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand \(page 37\)](#).

### A propos des indicateurs et filtres d'enregistrement dans les sections d'informations connexes

Si les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets sur les pages de détail d'enregistrement et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société, vous pouvez appliquer des filtres aux listes d'enregistrements dans les sections d'informations connexes. Si nécessaire, les indicateurs d'enregistrement sont mis à jour de façon dynamique pour refléter les filtres que vous appliquez à la liste des enregistrements associés. Par exemple, si vous appliquez un filtre afin qu'aucun enregistrement ne soit affiché dans la section d'informations connexes et si vous ouvrez ensuite un onglet différent sur la page Détail, l'indicateur pour la section d'informations connexes filtrées change en indiquant que la section ne contient pas d'enregistrements.

Votre administrateur peut éventuellement configurer un filtre par défaut pour une liste d'enregistrements dans une section d'informations connexes. Si le filtre par défaut aboutit à l'absence d'enregistrements dans la section d'informations connexes, l'indicateur d'enregistrement pour la section indique que celle-ci ne contient aucun enregistrement. Pour plus d'informations sur les filtres par défaut personnalisés pour les sections d'informations connexes, voir [Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes \(page 1380\)](#).

### A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes

En bas d'une page de détails d'enregistrement, vous pouvez accéder aux sections d'informations connexes contenant les listes des enregistrements liés à l'enregistrement principal. Dans l'application standard, chaque section d'informations connexes sur la page Détails affiche jusqu'à cinq enregistrements d'un type donné, mais si vous voulez en voir plus, ou effectuer des actions de liste telles que le filtrage ou le tri, vous devez ouvrir la liste complète des enregistrements liés en cliquant sur le lien Afficher la liste complète.

Toutefois, si les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets dans les pages de détails d'enregistrement et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société, vous pouvez effectuer les actions supplémentaires suivantes dans les sections d'informations connexes des pages de détails d'enregistrement :

- Dans le champ Nombre d'enregistrements affichés au bas de la section d'informations connexes, sélectionnez le nombre d'enregistrements que vous voulez voir simultanément dans la section d'informations connexes. Vous pouvez choisir d'afficher simultanément 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 enregistrements dans la section. Après la modification du nombre d'enregistrements affichés dans une section d'informations connexes, le nouveau paramètre s'applique à toutes les sections d'informations connexes qui prennent en charge la fonctionnalité avancée sur toutes les pages de détails d'enregistrement, et ce paramètre est conservé jusqu'à ce qu'il soit de nouveau modifié.

**REMARQUE :** Le nombre d'enregistrements que vous choisissez d'afficher dans les listes des sections d'informations connexes est indépendant de celui que vous choisissez d'afficher dans les pages Liste principales pour les types d'enregistrement, et est également indépendant du nombre d'enregistrements que

vous choisissez d'afficher dans les pages Liste qui s'ouvrent quand vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète dans les sections d'informations connexes.

- Si la liste contient plus d'enregistrements que le nombre qui peut s'afficher dans la page actuelle, passez à la page suivante, à la page précédente, à la première ou à la dernière page de la liste en cliquant sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la section d'informations connexes.
- Pour trier la liste, cliquez sur un en-tête de colonne, si le champ est pris en charge pour le tri de la liste actuelle.
- Filtrer la liste. Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

**REMARQUE :** Votre administrateur peut éventuellement configurer un filtre par défaut personnalisé qui est appliqué la première fois que vous ouvrez la page de détails d'enregistrement. Si un filtre par défaut personnalisé est appliqué, les champs de filtre rapide dans la section d'informations connexes sont prérenseignés avec le critère de filtre. Vous pouvez effacer le filtre ou en appliquer un autre. Toutefois, si vous quittez la page de détails d'enregistrement et que vous y revenez, le filtre par défaut personnalisé est appliqué à nouveau. Pour plus d'informations sur les filtres par défaut personnalisés pour les sections d'informations connexes, voir [Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes \(page 1380\)](#).

Lorsqu'un filtre est appliqué à la section d'informations connexes, un astérisque (\*) apparaît en regard du lien Avancé dans la section.

- Effectuez une recherche avancée sur les enregistrements associés. Pour plus d'informations, voir [Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(page 105\)](#) et [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés \(page 103\)](#).

La page de liste que vous affichez, et l'ordre de tri et les filtres que vous appliquez dans la section d'informations connexes restent actifs quand :

- Vous ouvrez une autre section d'informations connexes sur la page puis vous rouvrez la section initiale.
- Vous apportez une modification en ligne à un champ dans la section d'informations connexes.
- Vous apportez une modification en ligne à un enregistrement parent. Toutefois, si vous modifiez un champ de liste de sélection déterminante pour une présentation dynamique, et que la mise en page change en conséquence, la première page de la liste est affichée, le filtre que vous avez appliqué est effacé et l'ordre de tri par défaut est rétabli. Si un filtre par défaut personnalisé est configuré pour la liste, le filtre par défaut personnalisé est appliqué à nouveau.
- Vous ouvrez la liste complète des enregistrements liés en cliquant sur Afficher la liste complète.

Dans ce cas, bien que l'ordre de tri et les filtres que vous appliquez dans la section d'informations connexes s'appliquent également à la page de liste complète, la première page de la liste est affichée, même si vous aviez une autre page de liste ouverte dans la section d'informations connexes de la page Détails de l'enregistrement.

Quand vous revenez à la page de détails d'enregistrement parent à partir de la liste complète des enregistrements associés, l'ordre de tri et les filtres que vous aviez appliqués à la liste sont effacés, et la première page de la liste est de nouveau affichée. Si un filtre par défaut personnalisé est configuré pour la liste, le filtre par défaut personnalisé est appliqué à nouveau.

**REMARQUE :** Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, vous pouvez configurer les sections d'informations connexes pour que les indicateurs graphiques s'affichent dans les sections d'informations connexes afin d'indiquer si des enregistrements sont présents dans les sections. Si nécessaire, les indicateurs d'enregistrement sont mis à jour de façon dynamique pour refléter les filtres que vous appliquez à la liste des enregistrements associés. Par exemple, si vous appliquez un filtre afin qu'aucun enregistrement ne soit affiché dans la section d'informations connexes et si vous ouvrez ensuite un onglet différent sur la page Détail, l'indicateur pour la section d'informations connexes filtrées change en indiquant que la section ne contient pas d'enregistrements. Pour plus d'informations sur le comportement des indicateurs d'enregistrement, voir [A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes \(page 77\)](#). 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 \(page 835\)](#).

L'ordre de tri et les filtres que vous appliquez dans une section d'informations connexes sont effacés et la première page de la liste s'affiche de nouveau, quand :

- Vous quittez la page Détails de l'enregistrement parent par toute autre action qu'un clic sur le lien Afficher la liste complète. Ces actions sont, par exemple, cliquer sur Nouveau pour ajouter un enregistrement du type de l'enregistrement parent, ou cliquer sur Modifier pour mettre à jour l'enregistrement parent dans une page distincte.
- Vous revenez à la page Détails de l'enregistrement parent à partir de la liste complète des enregistrements liés.
- Vous cliquez sur Ajouter ou sur Nouveau dans la section d'informations connexes pour lier un enregistrement à l'enregistrement parent.
- Vous cliquez sur le lien Modifier, Retirer ou Supprimer pour un enregistrement dans la section d'informations connexes.

**REMARQUE :** La fonctionnalité avancée décrite dans cette rubrique n'est pas disponible si les sections d'informations connexes sur les pages de détails de l'enregistrement sont affichées sous forme de listes plutôt que sous forme d'onglets. En outre, certaines listes d'enregistrements liés ne prennent pas en charge la fonctionnalité avancée décrite dans cette rubrique, même si les sections d'informations connexes sont affichées sous forme d'onglets et que la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société.

## Recherche d'enregistrements

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

- Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions (voir [Searching for Records in the Action Bar](#) page 93)
- Utilisation de la recherche avancée (page 100)
- Recherche d'enregistrements dans les pages de liste (page 109)
- Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation (page 110)
- Recherche d'enregistrements à l'aide de la recherche par mot clé améliorée (page 118)

### Rubriques connexes

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

- A propos de la recherche ciblée (voir [About Targeted Search](#) page 81)
- A propos des conditions de filtre (page 84)
- A propos des valeurs de filtre (voir [About Filter Values](#) page 89)
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples (voir [A propos de la recherche dans les listes à choix multiples](#) page 90)
- A propos de la recherche par mot clé (page 90)
- Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé (page 91)
- A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique (page 116)
- Utilisation du Sélecteur de Livre (page 116)
- A propos de la recherche par mot clé améliorée (page 119)

### About Targeted Search

You can perform two types of search in Oracle CRM On Demand: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. Targeted search is the recommended search type. For information about keyword search, see About Keyword Search (voir [A propos de la recherche par mot clé](#) page 90).

You can use targeted search in several places in Oracle CRM On Demand, as follows:

- **The Search section of the Action bar.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Search section of the Action bar for your company. For more information about searching for records in the Action bar, see [Searching for Records in the Action Bar \(page 93\)](#). Type-ahead search of recently viewed records is supported in certain fields in the Search section of the Action bar, for targeted search only. For more information, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(page 95\)](#).
- **Lookup windows.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Lookup windows where you search for records to link to the record that you are working with. For more information about searching for records in Lookup windows, see [Searching for Records in Lookup Windows \(voir Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation page 110\)](#).
- **The Advanced Search page in Oracle CRM On Demand.** In the Advanced Search page, the type of search depends on the options that you select, as follows:
  - If you search multiple record types, then the search is a keyword search.
  - If you search a single record type, then the search is a targeted search.For more information about using advanced search, see [Using Advanced Search \(voir Utilisation de la recherche avancée page 100\)](#).
- **Quick Filter fields in List pages.** Searches using the Quick Filter fields in List pages are always targeted searches even if keyword search is selected as the default search type for your company.

For targeted searches, your user role determines which record types you can search and which fields you can search on each record type, as follows:

- If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then the following happens:
  - You cannot search for records of that type in the Search section of the Action bar.
  - You cannot specify any search criteria for an advanced search of that record type. Running an advanced search without any search criteria returns all of the records of that record type that your user role and access settings allow you to see.
  - You cannot use the Quick Filter fields in Lookup windows.
  - You cannot specify any search criteria for a list of records of that record type. For more information about creating and refining lists, see [Creating and Refining Lists \(page 143\)](#).
- For any record type, you might see multiple search fields in the Search section of the Action bar and in the Quick Filter fields in Lookup windows, depending on which fields your company administrator makes available in the search layout that is assigned to your user role for the record type.
- If the All Fields in Search and Lists privilege is enabled for your user role, then you can search all of the search fields that your company administrator makes available in the search layout that is assigned to your user role for the record type, in any of the following places:
  - Action bar
  - Lookup windows
  - Advanced search

**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.

- If the All Fields in Search and Lists privilege is not enabled for your user role, then you can search a field in the Action bar, Lookup windows, or advanced search, only if the field meets both of the following criteria:
  - The field is an available search field in the search layout that is assigned to your user role for the record type.



- The field is displayed on the Detail page layout that is assigned to your user role for that record type. If dynamic page layouts are defined for your role, then the field must be displayed on at least one of the dynamic page layouts.

**NOTE:** *Dynamic layouts* are page layouts that show different sets of fields for different records of the same record type, depending on the picklist value that you select in a certain field on the record.

Your administrator can specify a default value for one or more of the search fields for targeted searches, but you can change the value. You can see the filter condition as tooltip text by resting your pointer on the search field in the Action bar, unless the field is a check box field. The tooltip text is not available for check box fields.

Targeted search returns only those records that meet all of the specified criteria, which is equivalent to using an AND condition between the search fields. If you leave a search field blank, then that field is not considered in the search. However, if a check box field is present in the search layout, then the value of the check box field is always included as part of the search criteria. If you select the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as True or Yes. If you deselect the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as False or No.

The search layout that is assigned to your user role for a record type determines which fields display as columns in the list of records returned by a search of that record type.

**NOTE:** You cannot specify a null value in a field in a search from the Action bar. To specify a null value, you must use Advanced Search. For more information, see [Using Advanced Search \(voir Utilisation de la recherche avancée page 100\)](#).

### About Wildcards in Targeted Search

By default, every search value entered in a targeted search field is appended with a wildcard or asterisk (\*) so you do not need to append a wildcard to your search string. You can prefix your search values with a wildcard, or you can use a wildcard between the search values. You cannot use the wildcard in picklists where values are predetermined. For example, in a targeted search of account records, the default search layout allows you to enter search strings for the Account Name field and the Location field. Both of these fields are case-insensitive. If you enter *C* in the Account Name field and *Head* in the Location field, then the targeted search expression is interpreted as follows:

Show all accounts where Account Name is like *C\** and Location is like *Head\**

The search returns all accounts where the account name starts with the letter *C* (uppercase and lowercase) and where the value in the Location field begins with the word *Head* (any mixture of uppercase and lowercase).

**NOTE:** Using the wildcard affects search performance. Searches where a search value is prefixed with a wildcard are the slowest.

The use of wildcards is restricted when you search for exact matches as described in the following section.

### About Searching for Exact Matches

If you know the exact value in a field on the record that you are searching, then you can search for exact matches by prefixing the search string with an equal sign (=). When you prefix a search string with an equal sign, targeted search behaves as follows:

- A wildcard is not appended to the end of the search string.
  - If the search field is a case-sensitive field, then the search returns exact matches for the search string. If the search field is a case-insensitive field, then the search returns matches including mixed-case matches.
  - For example, if you enter *=Acme* as the search value in the Account Name field, the search returns all account records where the account name is *Acme* or *ACME*, or other mixed-case variations, because Account Name is a case-insensitive field. The search does not return any record where the account name contains the word *Acme* but also contains other characters, for example, *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, or *Acme SuperStore*.
- If you explicitly use a wildcard in the search string, then the wildcard is treated as text.

For example, assume that there are two account records with the account names: *Acme\** and *Acme Super Store*. If you enter *=Acme\** in the Account Name search field, then the search returns the record where the account name is *Acme\**. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

- If the field value in a record starts with an equal sign, then only the second equal sign that you enter in the search field is treated as part of the search string.

For example, assume that there are two account records with the account names: *=Acme Super Store* and *Acme Super Store*. If you enter *==Acme Super Store* in the Account Name field, then the search returns the record where the account name is *=Acme Super Store*. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

The following restrictions apply to the use of the equal sign as a prefix:

- The prefixed equal sign is not supported for search fields of the Phone field type.
- You cannot prefix a value in a picklist search field with the equal sign.

### A propos des conditions de filtre

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

**REMARQUE :** Dans certains cas, la recherche ne renvoie pas les enregistrements ayant une valeur NULL dans un champ que vous utilisez dans les critères de recherche ou le filtre de liste. Par exemple, si vous recherchez des opportunités ayant un statut différent de Gagné, les opportunités dont le statut est NULL ne sont pas renvoyées. Si vous souhaitez que votre recherche renvoie les enregistrements dont un champ a la valeur NULL, vous devez inclure une condition Est NULL pour ce champ. Dans notre exemple, si vous souhaitez que la recherche renvoie les opportunités ayant le statut NULL et celles ayant un statut autre que Gagné, incluez une condition Est NULL pour le champ de statut dans les critères de recherche en plus de la condition de recherche des enregistrements dont le statut est différent de Gagné.

Type de données	Conditions de filtre disponibles
Numéro, Entier, Pourcentage, Devise	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Egal à</li> <li>■ Supérieur à</li> <li>■ Inférieur à</li> <li>■ Est NULL</li> <li>■ N'est pas NULL</li> <li>■ Différent de</li> <li>■ Non entre</li> </ul>



Type de données	Conditions de filtre disponibles
Date, Heure	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre</li> <li><input type="checkbox"/> Egal à</li> <li><input type="checkbox"/> Au cours des 90 jours passés</li> <li><input type="checkbox"/> Au cours des 90 jours à venir</li> <li><input type="checkbox"/> Le</li> <li><input type="checkbox"/> Le ou après le</li> <li><input type="checkbox"/> Le ou avant le</li> <li><input type="checkbox"/> Aujourd'hui*</li> <li><input type="checkbox"/> Hier*</li> <li><input type="checkbox"/> Demain*</li> <li><input type="checkbox"/> Au cours des ? derniers jours</li> <li><input type="checkbox"/> Dans les ? prochains jours</li> <li><input type="checkbox"/> La semaine dernière*</li> <li><input type="checkbox"/> La semaine prochaine*</li> <li><input type="checkbox"/> Cette semaine*</li> <li><input type="checkbox"/> Le mois dernier*</li> <li><input type="checkbox"/> Le mois prochain*</li> <li><input type="checkbox"/> Ce mois*</li> <li><input type="checkbox"/> Ce trimestre*</li> <li><input type="checkbox"/> Le trimestre dernier*</li> <li><input type="checkbox"/> Le trimestre prochain*</li> <li><input type="checkbox"/> Cette année*</li> <li><input type="checkbox"/> L'année prochaine*</li> <li><input type="checkbox"/> L'année dernière*</li> <li><input type="checkbox"/> Est NULL*</li> <li><input type="checkbox"/> N'est pas NULL*</li> <li><input type="checkbox"/> Différent de</li> <li><input type="checkbox"/> Non entre</li> </ul> <p>Pour les conditions marquées d'un astérisque (*), le champ de valeur est désactivé lorsque la condition est sélectionnée.</p> <p>Pour les conditions Au cours des ? derniers jours et Dans les ? prochains jours, la variable ? est remplacée par le nombre de jours sélectionné dans le champ de valeur du filtre.</p>
Case à cocher	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Est coché</li> <li><input type="checkbox"/> Est décoché</li> </ul>
Liste de sélection	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Contient toutes les valeurs</li> <li><input type="checkbox"/> Contient au moins une valeur</li> <li><input type="checkbox"/> Ne contient aucune des valeurs</li> <li><input type="checkbox"/> Egal à</li> <li><input type="checkbox"/> Egal à tout*</li> <li><input type="checkbox"/> Est NULL</li> <li><input type="checkbox"/> N'est pas NULL</li> </ul>

Type de données	Conditions de filtre disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Différent de</li> <li>■ Entre*</li> <li>■ Supérieur à*</li> <li>■ Inférieur à*</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur les conditions signalées par un astérisque (*), voir la section A propos des conditions de filtre des champs de liste de sélection de cette rubrique.</p>
Texte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Contient toutes les valeurs</li> <li>■ Contient au moins une valeur</li> <li>■ Ne contient aucune des valeurs</li> <li>■ Egal à</li> <li>■ Supérieur à</li> <li>■ Inférieur à</li> <li>■ Est NULL</li> <li>■ N'est pas NULL</li> <li>■ Différent de</li> <li>■ Commence par</li> <li>■ Ne commence pas par</li> <li>■ Est comme</li> <li>■ N'est pas comme</li> <li>■ Non entre</li> </ul>
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Commence par</li> <li>■ Entre</li> <li>■ Contient toutes les valeurs</li> <li>■ Contient au moins une valeur</li> <li>■ Ne contient aucune des valeurs</li> <li>■ Egal à</li> <li>■ Supérieur à</li> <li>■ Inférieur à</li> <li>■ Différent de</li> </ul>

### A propos des conditions de filtre des champs de liste de sélection

Pour les conditions des champs de liste de sélection Entre, Supérieur à et Inférieur à, Oracle CRM On Demand recherche les codes indépendants de la langue des valeurs de liste de sélection, et non les valeurs de liste de sélection elles-mêmes, pour trouver les enregistrements qui répondent au critère de filtre que vous avez indiqué. Les résultats de la recherche incluent donc tous les enregistrements dans lesquels le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection répond au critère, même si la valeur de liste de sélection elle-même n'y répond pas. De la même façon, les résultats de la recherche n'incluent pas les enregistrements dans lesquels la valeur de liste de sélection répond au critère, mais dans lesquels le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection n'y répond pas.

Par exemple, supposons que votre administrateur crée une valeur de liste de sélection appelée Bêta. Le code indépendant de la langue de la nouvelle valeur de liste de sélection est identique à la valeur de liste de sélection

par défaut. Ainsi, une recherche avec le filtre ci-dessous renvoie les enregistrements dans lesquels la valeur de liste de sélection est Bêta :

Entre Alpha, Gamma

Toutefois, si votre administrateur remplace ultérieurement la valeur de liste de sélection Bêta par Non Bêta, le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection ne changera pas. Si vous recherchez des enregistrements à l'aide du filtre ci-dessus, les résultats de votre recherche incluront tous les enregistrements dans lesquels la valeur de liste de sélection est Non Bêta, car le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection est toujours Bêta. En revanche, si vous recherchez des enregistrements à l'aide du filtre ci-dessous, les résultats de votre recherche n'incluront pas les enregistrements dans lesquels la valeur de liste de sélection est Non Bêta, car le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection ne répond pas au critère spécifié :

Entre Gamma, Zêta

De même, si vous recherchez une version traduite d'une valeur de liste de sélection, les résultats de votre recherche incluront tous les enregistrements dans lesquels le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection répond au critère spécifié, même si la valeur de liste de sélection traduite n'y répond pas.

Pour les conditions des champs de liste de sélection autres que Entre, Supérieur à et Inférieur à, Oracle CRM On Demand recherche les valeurs de liste de sélection elles-mêmes et non les codes indépendants de la langue pour trouver les enregistrements qui répondent au critère de filtre que vous avez indiqué.

### Condition de filtre Egal à tout

La condition de filtre Egal à tout recherche les enregistrements qui correspondent exactement à n'importe laquelle des valeurs spécifiées. Cette condition de filtre est prise en charge uniquement pour les champs de liste de sélection pour lesquels l'icône de consultation (loupe) est disponible dans les pages de détail et les pages de modification de l'enregistrement. Elle n'est pas prise en charge pour les champs de liste de sélection pour lesquels une liste déroulante de valeurs est disponible dans les pages de détail et les pages de modification de l'enregistrement. Pour ce type de champ de liste de sélection, utilisez la condition de filtre Contient toutes les valeurs pour rechercher des enregistrements qui correspondent exactement à n'importe laquelle des valeurs spécifiées.

En outre, la condition de filtre Egal à tout n'est pas prise en charge dans les champs de liste à choix multiples. Pour plus d'informations sur la recherche dans des champs de liste à choix multiples, voir [A propos de la recherche dans les listes à choix multiples](#) page 90).

### Mode d'utilisation des conditions de filtre

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

Utilisez	Avec	Pour rechercher	Résultats
Entre	Texte, nombres ou dates	Deux valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements dont la valeur est comprise entre A et B (exclut les valeurs égales à A et B).
Contient toutes les valeurs (égal à)	Texte, nombres ou dates	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements ayant les valeurs exactes indiquées. L'application n'extrait pas les sous-chaînes des valeurs, ni la même valeur avec une casse différente (majuscules, minuscules).

Utilisez	Avec	Pour rechercher	Résultats
Contient au moins une valeur	Texte uniquement	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	<p>Affiche les enregistrements correspondant partiellement aux valeurs (permet la correspondance de sous-chaînes). Par exemple, si vous entrez <i>Brown</i>, les enregistrements contenant <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> et <i>Lester Brown Car Wash</i> sont extraits.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce comportement s'applique uniquement aux listes filtrées, et non aux autres zones d'Oracle CRM On Demand qui utilisent la condition <i>Contient au moins une valeur</i>.</p> <p>En outre, cette condition affecte la vitesse d'extraction des enregistrements, car Oracle CRM On Demand recherche des correspondances partielles.</p>
Ne contient pas ces valeurs (pas égal à)	Texte, nombres ou dates	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	Affiche les enregistrements qui ne correspondent pas aux valeurs. Ceci est l'inverse de <i>Contient toutes les valeurs</i> .
Egal à	Texte, nombres ou dates	Valeur unique pour chaque ligne. Pour ajouter des valeurs, utilisez l'opérateur OU et ajoutez une autre ligne.	Affiche les enregistrements ayant les valeurs indiquées.
Egal à tout	Liste de sélection	Valeur unique ou plusieurs valeurs séparées par des virgules	<p>Affiche les enregistrements qui correspondent exactement à n'importe laquelle des valeurs.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur la condition de filtre <i>Egal à tout</i>, voir la section A propos des conditions de filtre des champs de liste de sélection de cette rubrique.</p>
Supérieur à	Texte, nombres ou dates	Valeur unique	Extrait les enregistrements ayant une valeur supérieure à la valeur indiquée.
Inférieur à	Texte, nombres ou dates	Valeur unique	Extrait les enregistrements ayant une valeur inférieure à la valeur indiquée.
<i>Opérateur</i>			

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

## About Filter Values

When you search for records, depending on the filter condition that you choose, you must enter a filter value.

When entering filter values for a search, follow these guidelines:

- Use commas to separate values in a list of values with any of the following conditions:
  - Contains all values
  - Contains at least one value
  - Contains none of the values
  - Equals any
- For all field types except picklist fields, do not use a comma within a value in a list of values with any of the following conditions:
  - Contains all values
  - Contains at least one value
  - Contains none of the values
  - Equals any

Commas are treated as separators in the list of values, and therefore cannot be used within the values themselves. If the values for the filter contain commas, use a combination of other conditions to create the filter that you want.

For picklist fields, you can use a value that contains a comma, provided that the comma is followed by a space. A comma that is followed by a space is not treated as a separator in the list of values.

- For numeric values, do not use commas to indicate values in thousands.
- You can use partial words with the Contains at least one value condition. However, using partial words with the other conditions does not retrieve the records that you want.

**NOTE:** This behavior applies to filtered lists that use the Contains at least one value condition and not to other areas in Oracle CRM On Demand.

- For dates, enter them in the format that your company uses but include four digits for the year, such as 2003.
- For currency, omit commas and symbols, such as the dollar sign (\$).

## Using Wildcards with Filter Values

You can use the wildcard characters (\* and ?) in searches of text and phone fields only where the filter condition is Begins with.

**CAUTION:** Using the asterisk character (\*) might result in slow performance if used with large amounts of data.

You can use wildcards in the following types of search:

- The Search Criteria section in Advanced Search
- The Search Criteria section in the Create List and Refine List pages
- Alpha Search on List pages
- Quick Search on List pages
- The Search section in the Action bar

For telephone number fields, you can, for example, search for all telephone numbers of a certain area code. To do this, click the phone icon, and in the Phone Number pop-up, enter the area code and then the asterisk (\*) wildcard in the Local Number field.

## A propos des valeurs par défaut dans les champs de recherche

En fonction de la présentation de recherche configurée pour votre rôle d'utilisateur par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, les champs de recherche pour ce type d'enregistrement peuvent être automatiquement renseignés avec les valeurs par défaut dans les emplacements suivants :

- l'applet Recherche ciblée dans la barre d'actions ;
- le formulaire de critères de la recherche avancée ;
- la section de critères de la page Nouvelle liste, lorsque vous créez une liste.

**REMARQUE :** Lorsque vous affinez une liste existante, la liste des champs de recherche, ainsi que les conditions et les valeurs pour ces champs de recherche, sont déterminées par le filtre de liste actuel.

**REMARQUE :** Pour le type d'enregistrement *Activité*, les champs de recherche peuvent être automatiquement renseignés dans l'applet Recherche ciblée dans la barre d'actions et sur le formulaire des critères de la recherche avancée lorsque vous recherchez des rendez-vous ou des tâches ; en revanche, pour le type d'enregistrement *Activité*, les champs de recherche ne sont jamais présélectionnés ni renseignés lorsque vous créez une nouvelle liste.

Vous pouvez modifier la condition et la valeur des champs de recherche.

## A propos de la recherche dans les listes à choix multiples

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

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

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

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

## A propos de la recherche par mot clé

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

vosre société en sélectionnant le type sur la page de profil de la société. La recherche ciblée est le type de recherche recommandé. Pour plus d'informations sur la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche ciblée](#) (voir [About Targeted Search](#) page 81).

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

- **La section de recherche de la barre d'actions.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans la section de recherche de la barre d'actions pour votre société. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans la barre d'actions, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (voir [Searching for Records in the Action Bar](#) page 93).
- **Fenêtres de consultation.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans les fenêtres de consultation sur lesquelles vous recherchez les enregistrements à associer à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 110).
- **La page Recherche avancée dans Oracle CRM On Demand.** Sur la page Recherche avancée, le type de recherche dépend des options que vous sélectionnez, comme suit :
  - Si votre recherche porte sur plusieurs types d'enregistrement, la recherche est une recherche par mot clé.
  - Si vous recherchez un seul type d'enregistrement, la recherche est une recherche ciblée.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée](#) (page 100).

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

Si l'administrateur de la société sélectionne la recherche par mot clé comme type de recherche pour votre société, un seul champ de recherche apparaît dans la section Rechercher de la barre d'actions. Une recherche par mot clé consiste à rechercher dans certains champs des correspondances au texte entré dans le champ de recherche. Cette fonction affiche tous les enregistrements pour lesquels la dernière chaîne entrée figure dans les champs recherchés, ce qui équivaut à utiliser une condition OU sur les champs par défaut. Par exemple, dans une recherche par mot clé d'enregistrements Demande d'assistance, une recherche est effectuée sur les champs N° DA et Objet. Si vous entrez la valeur *1234* dans le champ Rechercher de la barre d'actions, les enregistrements suivants s'affichent :

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

Certains types d'enregistrement ne sont pas compatibles avec la recherche par mot clé. Pour obtenir la liste des types d'enregistrement compatibles avec la recherche par mot clé et des détails sur les champs recherchés pour chaque type d'enregistrement au cours d'une recherche par mot clé, voir [Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé](#) (page 91).

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

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

- **La section de recherche de la barre d'actions.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans la section de recherche de la barre d'actions pour votre société. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans la barre d'actions, voir [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions](#) (voir [Searching for Records in the Action Bar](#) page 93).

- **Fenêtres de consultation.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée est utilisée dans les fenêtres de consultation sur lesquelles vous recherchez les enregistrements à associer à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation \(page 110\)](#).
- **La page Recherche avancée dans Oracle CRM On Demand.** Sur la page Recherche avancée, le type de recherche dépend des options que vous sélectionnez, comme suit :
  - Si votre recherche porte sur plusieurs types d'enregistrement, la recherche est une recherche par mot clé.
  - Si vous recherchez un seul type d'enregistrement, la recherche est une recherche ciblée.
 Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée \(page 100\)](#).

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

Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche par mot clé \(page 90\)](#) et [A propos de la recherche ciblée \(voir About Targeted Search page 81\)](#).

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

Pour ce type d'enregistrement	La recherche porte sur ces champs
Comptes	Nom du compte, Emplacement
Rendez-vous	Objet
Campagnes	Code source, Nom de campagne
Interlocuteurs	Nom, Prénom, E-mail
Objets personnalisés 01	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Objets personnalisés 02	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Objets personnalisés 03	Nom, Recherche rapide 1, Recherche rapide 2
Événements	Nom, Emplacement
Leads	Nom, Prénom
Opportunités	Nom de l'opportunité
Produits	Nom de produit, Catégorie de produit, Statut
Demandes d'assistance	N° de la DA, Objet
Solutions	ID de la solution, Titre



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

## Searching for Records in the Action Bar

You can use the Search section of the Action bar to search for records. Before creating a new account, contact, and so on, it is a good idea to determine if the record already exists. In the first field in the Search section in the Action bar, you can select the record type that you want to search. You can select All to search all record types, or you can select an individual record type. You can set the default record type for the Search section. For more information, see [Setting Your Default Search Record Type](#) (voir [Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut](#) page 819).

**NOTE:** Your user role and the type of search that your company uses determine which record types you can search in the Search section of the Action bar.

### About the Different Types of Search

If you search a single record type, the search results are displayed in a List page, and you can then work with the list of records. You can further refine the list using the list management features of Oracle CRM On Demand, and you can save search results as a new list. For more information about managing lists of records, see [Working with](#)

Lists (voir [Utilisation des listes](#) page 137). If you search all record types, a Search Results page is displayed with different sections for each type of record found in the search. When you search using text-based search fields, the searches are case insensitive unless the text *case-sensitive* appears grayed out in the input field. The grayed-out text disappears when you click the field.

You can also go to the Advanced Search page, which allows you to search several record types at once and to search using date fields. Advanced search also provides better filtering capabilities. For more information, see Using Advanced Search (voir [Utilisation de la recherche avancée](#) page 100).

Oracle CRM On Demand supports two types of search: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. In general, targeted search provides better query performance. For more information about targeted search and keyword search, see [About Targeted Search \(page 81\)](#) and [About Keyword Search \(voir A propos de la recherche par mot clé](#) page 90).

For targeted searches, your administrator can specify a default value for one or more of the search fields in the Action bar. You can see the filter condition as tooltip text by resting your pointer on the search field in the Action bar, unless the field is a check box field. The tooltip text is not available for check box fields. You can change the value in the search field, but you cannot change the filter condition for a search field in the Action bar. To change the condition, you must go to the Advanced Search page.

The Search section in the Action bar supports type-ahead search in certain fields for targeted search only. For more information, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(page 95\)](#).

**NOTE:** For targeted search only, a Book selector might be displayed in the Search section in the Action bar. You can use the Book selector to narrow the search so that only the records belonging to a particular user book (typically referred to as a user) or custom book (typically referred to as a book) are searched. For more information, see [Using the Book Selector \(voir Utilisation du Sélecteur de Livre](#) page 116).

### What Happens If a Search Returns Only One Record

You can specify how a record is displayed if it is the only record returned by a search. The record can be opened directly in a record Detail page, or it can be shown in a list page. This behavior is controlled by the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, which can be specified in your user profile and at company level. For information about changing this setting, see [Updating Your Personal Details \(page 810\)](#).

The following procedure describes how to search for a record in the Action bar.

#### **To search for a record in the Action bar**

- 1 If the Action bar is hidden, show it.

For information about showing and hiding the Action bar, see [About Showing or Hiding the Action Bar \(voir A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions](#) page 42).

- 2 In the Action bar, in the first field in the Search section, select a record type, or select All to search all of the record types that are available for searching.

**NOTE:** When you select the option to search all record types, Custom Object 01, 02, and 03 record types are included in the search, but Custom Object 04 and higher record types are not included. A search of all of the record types that are available in the search is slower than searching a single record type.

- 3 Depending on your setup, enter the value that you want to search for in either a single text field or in several text fields.
- 4 Click Go.

**TIP:** If a message appears indicating that your search request has timed out, you can use Advanced Search to refine your criteria further. For more information, see Using Advanced Search (voir [Utilisation de la recherche avancée](#) page 100). You can also find more information about optimizing searches and lists on the

Training and Support Web site. To access the Training and Support Web site, click the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

- 5 Click the link in the record that you want.

The Detail page for the record opens.

## Support for Type-Ahead Search in Targeted Search

Type-ahead search of recently viewed records is supported for targeted search in certain fields in the Search section of the Action bar. When you enter text in a supported search field, Oracle CRM On Demand searches for that text in the same field in up to 10 of the most recently viewed records of the record type you are searching. If any of those records contain the exact text in the search field, then those records are shown in a drop-down list and you can select a record directly from the list. Type-ahead searches are case insensitive and ignore diacritical marks; for example, a search for *Velka* returns *Velká*.

The following table lists the fields that support type-ahead search.

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Account	Account Name Billing City Location Row Id
Accreditation	Id Name
Address	Address Name Id
Allocation	Id
Application	Id Name
Appointment	Subject
Asset	Row Id
Broker Profile	Broker Profile Name Id
Business Plan	Id Plan Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Campaign	Campaign Name Id Source Code
Certification	Id Name
Claim	Id
Contact	Contact City Email First Name Last Name Row Id
Course	Name Id
Coverage	Coverage Name Id
Custom Object 01	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 02	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 03	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Custom Object 04 through 40	Id Name Quick Search 1 Quick Search 2
Damage	Damage Name Id
Deal Registration	Id Name
Dealer	Billing City Name Row Id Site
Event	Location Name Row Id
Exam	Id Name
Financial Account	Financial Account Id
Financial Account Holder	Financial Account Holder Name Id
Financial Account Holding	Financial Account Holdings Name Id
Financial Plan	Financial Plan Name Id
Financial Product	Financial Product Name Id
Financial Transaction	Transaction Id Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Fund Request	Fund Request Name Id
Fund	Fund Name Row Id
HCP Contact Allocation	Id
Household	Household Name Row Id
Insurance Property	Id
Inventory Audit Report	Id
Inventory Period	Id
Involved Party	Id Involved Party Name
Lead	Company First Name Last Name Row Id
MDF Request	Id Request Name
Messaging Plan	Id Name
Modification Tracking	Id Object Name
Objective	Id Objective Name
Opportunity	Opportunity Name Row Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Order	Id Order Number
Partner	Billing City Id Location Partner Name
Partner Program	Id Partner Program Name
Policy	Id Policy #
Policy Holder	Id Policy Holder Name
Portfolio	Row Id
Product	Part # Product Category Product Name Row Id
Product Indication	Id Indication Name
Sample Disclaimer	Id
Sample Lot	Id Lot #
Sample Request	Id Order Number
Sample Transaction	Id Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Service Request	Row Id Service Number Subject
Solution	Row Id Title
Special Pricing Request	Id Request Name
Task	Row Id Subject
User	Email First Name Last Name Row Id User City
Vehicle	Row Id VIN

### Utilisation de la recherche avancée

Vous pouvez lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir du lien Avancé aux emplacements suivants :

- La barre d'actions.
- les listes des enregistrements associés sur un enregistrement parent, si les sections d'informations connexes sur les pages de détail d'enregistrement apparaissent sous forme d'onglets et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société ;
- les fenêtres de consultation, si la recherche ciblée est activée pour votre société.

Vous pouvez effectuer une recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement à partir du lien Avancé de la barre d'actions.

Votre rôle d'utilisateur détermine les types d'enregistrement que vous pouvez rechercher. Les sections proposées sur la page Recherche avancée changent selon que vous sélectionnez un ou plusieurs types d'enregistrement à rechercher et selon l'emplacement à partir duquel vous lancez la recherche.

Pour plus d'informations sur la recherche avancée, voir les rubriques suivantes :

- A propos de la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement (voir [About Advanced Search of a Single Record Type](#) page 101)
- [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés \(page 103\)](#)
- [A propos de la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement \(page 105\)](#)



Pour des procédures détaillées pour effectuer des recherches avancées, voir les rubriques suivantes :

- [Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(page 105\)](#)
- [Recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement \(page 109\)](#)

### About Advanced Search of a Single Record Type

Vous pouvez lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir du lien Avancé aux emplacements suivants :

- La barre d'actions.
- les listes des enregistrements associés sur un enregistrement parent, si les sections d'informations connexes sur les pages de détail d'enregistrement apparaissent sous forme d'onglets et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société ;
- les fenêtres de consultation, si la recherche ciblée est activée pour votre société.

An advanced search of a single record type is similar to a targeted search in the Search section of the Action bar. You can search using multiple fields on the record type. However, an advanced search also allows you to do the following:

- Specify whether the search is case sensitive or case insensitive.
- Select the fields you want to search. For more information, see the About the Search Fields section of this topic.
- Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter.

**NOTE:** In an advanced search of a single record type, you do not use the equal sign (=) to search for an exact match. Instead, you use the Equal to condition or the Equals any condition to search for exact matches.

- Specify which fields to display in the search results. This feature is available only in searches that you perform from the Advanced link in the Action bar.
- Specify the initial sort order for the search results.

### About the Search Fields

When you perform an advanced search of a single record type from the Advanced link in the Action bar or the Advanced link in a Lookup window, your user role determines which record types you can search and which fields on each record type you can search, as follows:

- If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then you cannot specify any search criteria for an advanced search of that record type. Running an advanced search without any search criteria returns all of the records of that record type that your user role and access settings allow you to see.
- Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez rechercher tous les champs de recherche rendus disponibles par l'administrateur de votre société dans la présentation de recherche affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement.

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

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

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

For information about how Oracle CRM On Demand determines which fields you can search when you perform an advanced search from the Advanced link in a list of related records, see About Advanced Search of Related Records (voir [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés](#) page 103).

### About the Search Results

The fields that are displayed in the records that are returned by an advanced search of a single record type are determined by the location from which you start the search, and on your user role, as follows:

- **Searches from the Advanced link in the Action bar.** You can select the fields that you want to display as columns in the list of records that is returned by the search. Your user role determines which fields you can select to display, as follows:
  - Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes est activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez sélectionner tous les champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche.
  - Si le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes n'est pas activé dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez sélectionner un champs à afficher sous forme de colonne dans la liste des enregistrements renvoyée par la recherche uniquement si ce champ s'affiche sur la présentation de la page de détails affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement. Si des mises en page dynamiques sont définies pour votre rôle, le champ doit s'afficher sur au moins l'une d'entre elles pour le type d'enregistrement.

The search results appear in a List page. If there are too many records in the list, then you can filter or refine the list in the List page. For information about filtering and refining lists in List pages, see the following topics:

- Filtering Lists (voir [Filtrage de listes](#) page 149)
- Refining Lists Within List Pages (voir [Précision des listes dans les pages de liste](#) page 151)

For more information about managing lists of records, see Working with Lists (voir [Utilisation des listes](#) page 137).

- **Searches from the Advanced link in a list of related records.** The search results appear in the page where you clicked the Advanced link. The layout of the related information section on the parent record Detail page determines which fields are displayed as columns in the list of records that is returned.
- **Searches from the Advanced link in a Lookup window.** The search results appear in the Lookup window, and the layout of the Lookup window determines which fields are displayed as columns in the list of records. In most cases, the search layout that is assigned to your user role for the record type determines the layout of the Lookup window. However, there are some preconfigured Lookup windows that are not affected by the search layouts for user roles.

### About the Sort Order for Search Results

Lists with no specified sort field are automatically sorted on the displayed column that provides the most efficient performance. Therefore, it is recommended that you do not specify a sort field for searches. In the standard application, a sort field is automatically selected in the Advanced Search page for a single record type, but you can clear the sort field. Your administrator can set up the search layout for a record type for your user role so that a sort field is not automatically selected. For information about setting up search layouts, see [Managing Search Layouts \(page 1414\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the list of records that is returned by an advanced search of a single record type. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois champs de tri. Par exemple, pour une liste d'interlocuteurs, vous pouvez choisir de trier la liste par nom de famille, puis par prénom, puis par département. Pour chacun de ces trois champs de tri, vous pouvez indiquer si les enregistrements doivent être triés par ordre croissant ou décroissant.

If you specify the sort order, then as a best practice use the most restrictive available field as the first sort field, particularly if the search is for a record type that has a large number of records. For example, a search on the Email field for the Contact record type is more efficient if the results are also sorted on the Email field rather than another field such as the Contact Last Name field. If you start an advanced search from the Action bar, then you can add fields to the search results and use those fields as sort fields.

Lorsque vous avez sélectionné le premier champ de tri, seuls les champs de tri directement stockés sur le même enregistrement que le premier champ de tri sont disponibles pour sélection en tant que deuxième et troisième champs de tri. Par exemple, lors de la recherche d'interlocuteurs, vous pouvez sélectionner le champ Prénom de l'interlocuteur comme premier champ de tri. Dans ce cas, seuls les champs de tri restants directement stockés sur l'enregistrement d'interlocuteur sont disponibles pour sélection en tant que deuxième et troisième champs de tri. Les champs stockés sur les autres enregistrements, tels que le champ Compte, stocké sur l'enregistrement de compte, ne sont pas disponibles.

**NOTE:** For searches from the Advanced link in Lookup windows, only the fields that are displayed in the Lookup window are available for you to select as the sort fields in the advanced search.

### What Happens If a Search from the Action Bar Returns Only One Record?

You can specify how a record is displayed if it is the only record returned by a search. The record can be opened directly in a record Detail page, or it can be shown in a list page. This behavior is controlled by the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, which can be specified in your user profile and at company level. This setting applies to advanced searches of single record types that you perform from the Advanced link in the Action bar only, as well as to searches that you perform directly in the Action bar. It does not apply to searches that you perform from the Advanced link in a list of related records, or to searches that you perform from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types. For information about changing the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, see [Updating Your Personal Details \(page 810\)](#).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see [Performing Advanced Search of a Single Record Type \(voir Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement page 105\)](#).

### A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés

Si les sections d'informations connexes s'affichent sous forme d'onglets sur les pages de détail d'enregistrement et si la case Activer la vue avancée pour les onglets est cochée dans le profil de la société, vous pouvez effectuer des recherches avancées pour affiner les listes d'enregistrements associés. Par exemple, vous pouvez effectuer une recherche avancée sur les enregistrements d'interlocuteur liés à un enregistrement de compte parent. Vous pouvez lancer la recherche à partir du lien Avancé de la liste, directement dans la section d'informations connexes sur la page Détail de l'enregistrement parent ou sur la page Liste qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète dans la section d'informations connexes.

Une recherche avancée sur des enregistrements associés est similaire à une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement, que vous pouvez effectuer en cliquant sur le lien Avancé de la barre d'actions, comme décrit dans la rubrique [Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(page 105\)](#). Toutefois, suivant la configuration de votre rôle d'utilisateur et des présentations de recherche effectuée par l'administrateur, certains champs de recherche disponibles dans une recherche avancée sur un type d'enregistrement à partir de la barre d'actions peuvent ne pas être disponibles dans une recherche avancée sur des enregistrements associés au même type d'enregistrement. En outre, vous ne pouvez pas choisir les champs à afficher en tant que colonnes dans les résultats d'une recherche d'enregistrements associés. Les résultats de la recherche affichent les mêmes champs que ceux présents dans la section d'informations connexes sur la page Détail de l'enregistrement parent.

Oracle CRM On Demand utilise les fonctions suivantes pour déterminer les champs disponibles pour recherche dans une recherche avancée sur des enregistrements associés à un type d'enregistrement donné :

- **Le paramètre pour le privilège Tous les champs dans Recherche et Listes dans votre rôle.**

- **La présentation de la section d'informations connexes dans la présentation de la page Détail de l'enregistrement parent.** Par exemple, si vous recherchez les interlocuteurs liés à un enregistrement de compte parent, la présentation des informations connexes Interlocuteurs utilisée dans la présentation de la page Détail du compte pour votre rôle est prise en considération.
- **La présentation de la page Détail pour le type d'enregistrement pour votre rôle.** Par exemple, si vous recherchez les interlocuteurs liés à un enregistrement de compte parent, la présentation de la page Détail du type d'enregistrement Interlocuteur pour votre rôle est prise en considération.
- **La présentation de la recherche pour le type d'enregistrement pour votre rôle.** Par exemple, si vous recherchez les interlocuteurs liés à un enregistrement de compte parent, la présentation de la page de recherche du type d'enregistrement Interlocuteur pour votre rôle est prise en considération. Dans la présentation de la recherche, les points suivants peuvent être pris en considération, suivant les cas :
  - L'ensemble des champs de recherche disponibles.
  - La case à cocher Restreindre la recherche aux champs sélectionnés dans la présentation des informations connexes. Le paramètre de cette case à cocher n'est pas pris en compte si le champ est affiché dans la liste des enregistrements associés sur laquelle vous effectuez la recherche. Cependant, dans certains cas, lorsqu'un champ n'est pas affiché dans la liste des enregistrements associés, le paramètre de cette case à cocher est pris en compte afin de déterminer si le champ est disponible en tant que champ de recherche pour les recherches d'enregistrements associés, même si ce champ n'est pas affiché dans la liste des enregistrements associés.

Le tableau ci-après décrit comment le privilège et les présentations sont utilisés pour déterminer si un champ est disponible pour la recherche d'enregistrements associés. La colonne finale sur la droite affiche le résultat dans chaque cas.

Privilège Tous les champs dans Recherche et Listes	Le champ est-il affiché dans la section d'informations connexes ?	Le champ est-il affiché sur la page Détail ?	Le champ est-il un champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche ?	Case à cocher Restreindre la recherche aux champs sélectionnés dans la présentation des informations connexes	Le champ est-il disponible pour la recherche d'enregistrements associés ?
Activé	Oui	Non applicable	Oui	Non applicable	Oui
Activé	Oui	Non applicable	Non	Non applicable	Non
Activé	Non	Non applicable	Oui	Sélectionné	Non
Activé	Non	Non applicable	Oui	Non sélectionné	Oui
Activé	Non	Non applicable	Non	Non applicable	Non
Désactivé	Oui	Oui	Oui	Non applicable	Oui
Désactivé	Oui	Oui	Non	Non applicable	Non
Désactivé	Oui	Non	Non applicable	Non applicable	Non
Désactivé	Non	Oui	Oui	Sélectionné	Non

Privilège Tous les champs dans Recherche et Listes	Le champ est-il affiché dans la section d'informations connexes ?	Le champ est-il affiché sur la page Détail ?	Le champ est-il un champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche ?	Case à cocher Restreindre la recherche aux champs sélectionnés dans la présentation des informations connexes	Le champ est-il disponible pour la recherche d'enregistrements associés ?
Désactivé	Non	Oui	Oui	Non sélectionné	Oui
Désactivé	Non	Oui	Non	Non applicable	Non
Désactivé	Non	Non	Non applicable	Non applicable	Non

### A propos de la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement

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

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

Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la recherche par mot clé, voir [A propos de la recherche par mot clé \(page 90\)](#). Pour des instructions détaillées sur la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement, voir [Recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement \(page 109\)](#).

### Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement

Cette rubrique explique comment effectuer les tâches suivantes :

- Lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir des emplacements suivants :
  - La barre d'actions
  - Une fenêtre de consultation
  - Une liste d'enregistrements associés
- Effectuer une recherche avancée.

La procédure ci-après explique comment lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir de la barre d'actions.

#### ***Pour lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir de la barre d'actions***

- 1 Si la barre d'actions est masquée, affichez-la. Pour plus d'informations à ce sujet, voir [A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions \(page 42\)](#).
- 2 Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.
- 3 Dans la page Recherche avancée, effectuez les opérations suivantes :
  - a Sélectionnez le bouton radio Types d'enregistrement suivants.
  - b Sélectionnez la case à cocher correspondant au type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.

- c Vérifiez que les cases à cocher correspondant à tous les autres types d'enregistrement ne sont pas sélectionnées.

4 Dans la section Rechercher dans, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Jeu d'enregistrements
- Livre

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

5 Dans la section Rechercher dans, si vous sélectionnez l'option Jeu d'enregistrements, sélectionnez l'une des options suivantes pour définir le jeu d'enregistrements à rechercher :

- **Enreg. visibles par moi.** Inclut les enregistrements pour lesquels vous disposez au moins du droit d'affichage comme défini par votre hiérarchie des rapports, par le niveau d'accès de votre rôle ainsi que par le niveau d'accès pour les enregistrements partagés.

**REMARQUE :** L'option Visibilité de responsable activée sur le profil de la société et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée de votre rôle d'utilisateur sont pris en compte lorsque vous sélectionnez cette option. Si l'option Visibilité de responsable activée du profil de la société n'est pas sélectionnée, le jeu d'enregistrement dans lequel s'effectue la recherche lorsque vous choisissez l'option Tous les enregistrements que je peux voir est le même que celui sur lequel porte la recherche lorsque vous sélectionnez l'option Tous les enregistrements correspondant à l'équipe dont je fais partie, sauf si le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée de votre rôle d'utilisateur est sélectionné pour le type d'enregistrement approprié.

- **Tous mes enregistrements.**

- **Tous les enregistrements correspondants à l'équipe dont je fais partie.** Inclut uniquement les enregistrements dans la liste filtrée lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :

- Vous êtes propriétaire des enregistrements.
- Vous partagez les enregistrements avec le propriétaire via la fonctionnalité Equipe.
- Vous partagez les enregistrements via la fonctionnalité d'affectation de groupes pour les comptes, les activités, les interlocuteurs, les foyers, les opportunités et les portefeuilles.

- **Tous les enregistrements que mes subordonnés ou moi-même possédons.** Inclut les enregistrements que vous ou un de vos subordonnés possédez. L'option Visibilité de responsable activée dans le profil de la société n'est pas prise en compte lorsque vous sélectionnez cette option.

- **Tous les enregistrements correspondant à l'équipe dont mes subordonnés ou moi-même faisons partie.** Inclut les enregistrements de l'équipe dont vous ou un de vos subordonnés faites partie, si la fonction Visibilité de responsable est activée dans le profil de la société. L'option Visibilité de responsable activée dans le profil de la société n'est pas prise en compte lorsque vous sélectionnez cette option.

- **Mon livre par défaut.** Le paramètre par défaut pour le sélecteur de livre, tel que défini par l'administrateur de votre société.

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

Pour plus d'informations, voir [Utilisation du sélecteur de livre \(page 116\)](#).

La procédure ci-après explique comment lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir d'une fenêtre de consultation.

#### ***Pour lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir d'une fenêtre de consultation***

- Dans la fenêtre de consultation, cliquez sur Avancé.



La procédure ci-après explique comment lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir d'une liste d'enregistrements associés.

### **Pour lancer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement à partir d'une liste d'enregistrements associés**

- 1 Faites défiler la page de détails de l'enregistrement parent jusqu'à la section d'informations connexes.
- 2 Dans la section d'informations connexes, cliquez sur Avancé.

La procédure ci-après explique comment terminer une recherche avancée sur un seul type d'enregistrement. Cette procédure s'applique aux recherches avancées que vous lancez à partir du lien Avancé des fenêtres de consultation ou à partir du lien Avancé des listes d'enregistrements associés, ainsi qu'aux recherches avancées que vous lancez à partir du lien Avancé de la barre d'actions.

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

- 1 Sur la page Recherche avancée, dans la section Choix de la casse, cochez la case Casse non prise en compte, si nécessaire.

Si cette case est cochée, certains champs ne tiennent pas compte de la casse pour la recherche. Ces champs sont affichés en texte bleu dans la section Saisir les critères de recherche.

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

- a Sélectionnez un champ dans la liste Champ.

Si vous avez lancé la recherche à partir de la barre d'actions, les champs sont prérenseignés avec les valeurs des champs de recherche ciblée correspondant au type d'enregistrement. Si vous avez lancé la recherche à partir d'une fenêtre de consultation ou d'une liste d'enregistrements associés, et si vous avez déjà sélectionné un champ de recherche dans la fenêtre de consultation ou la liste d'enregistrements associés, le champ du premier critère est prérenseigné avec le champ de recherche que vous avez sélectionné.

Certains champs sont optimisés pour améliorer les performances des recherches et du tri de listes. Ces champs optimisés apparaissent en texte vert dans la liste des champs de recherche. Si vos critères de recherche contiennent un champ qui n'est pas optimisé pour la recherche, les recherches risquent d'être plus lentes. Vous pouvez effectuer un filtrage sur un maximum de 10 champs.

**REMARQUE** : Les champs qui sont affichés en texte violet dans la section Saisir les critères de recherche ne tiennent jamais compte de la casse, quel que soit le paramètre de la case à cocher Casse non prise en compte. Ces champs ne sont pas optimisés pour les recherches rapides.

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

Pour plus d'informations sur l'utilisation des conditions de filtre, voir [A propos des conditions de filtre \(page 84\)](#).

**ATTENTION** : Lorsque vous entrez des valeurs de filtre, vérifiez que vous respectez les règles décrites dans la rubrique [A propos des valeurs de filtre \(voir About Filter Values page 89\)](#). Sinon, vous risquez de ne pas trouver les enregistrements corrects.

### **Exemples**

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

Champ	Condition	Valeur(s)	
CA annuel	Supérieur à	100000000	AND
Pays	Egal à	Canada	

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

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

- 3 (Recherches à partir de la barre d'actions uniquement) Dans la section Colonnes d'affichage, choisissez les champs à afficher sous forme de colonne dans les résultats de recherche en les déplaçant de la liste des champs disponibles vers celle des champs sélectionnés. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.

**A SAVOIR** : Après le renvoi de la liste d'enregistrements, vous pouvez rapidement modifier l'ordre des colonnes de la liste en faisant glisser les en-têtes de colonne et en les déposant vers un nouvel emplacement. Vous pouvez éventuellement enregistrer la liste après avoir modifié l'ordre des colonnes.

- 4 (Facultatif) Dans la section Ordre de tri, indiquez les champs de tri initiaux souhaités, ainsi que l'ordre de tri, comme suit :
- Si vous ne voulez pas spécifier de champ de tri et si un tel champ est déjà sélectionné, effacez-le. Les listes sans champ de tri spécifié sont automatiquement triées sur la colonne affichée qui fournit la meilleure performance. Il est donc recommandé de ne pas spécifier de champ de tri pour les recherches. Pour plus d'informations sur la spécification de l'ordre de tri des résultats d'une recherche, voir A propos de la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement (voir [About Advanced Search of a Single Record Type](#) page 101).
  - Si vous voulez spécifier un ou plusieurs champs de tri :
    - a Dans la liste déroulante Trier par, sélectionnez le premier champ de tri, puis cliquez sur Croissant ou Décroissant pour indiquer l'ordre de tri.
    - b Sélectionnez un deuxième champ de tri, puis un troisième, le cas échéant, puis indiquez l'ordre de tri pour ces champs.

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

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

- 5 Cliquez sur Atteindre.

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

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement, voir les rubriques suivantes :

- A propos de la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement (voir [About Advanced Search of a Single Record Type](#) page 101)



## Recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement

La procédure ci-après décrit comment effectuer une recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement.

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

- 1 Si la barre d'actions est masquée, affichez-la. Pour plus d'informations à ce sujet, voir [A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions \(page 42\)](#).
- 2 Dans la barre d'actions de la section Rechercher, cliquez sur Avancé.
- 3 Dans la page Recherche avancée, sélectionnez les options souhaitées, comme suit :
  - Sélectionnez l'option Tous les types d'enregistrements pour rechercher tous les types d'enregistrement compatibles avec la recherche par mot clé. Cette requête est plus lente.
  - Sélectionnez l'option Tous les types d'enregistrements suivants, puis la case à cocher correspondant à chaque type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
- 4 Dans le champ Mots-clés, saisissez la valeur à rechercher ou aucune valeur pour effectuer la recherche uniquement en fonction des dates que vous fournissez.

**REMARQUE :** Il n'est pas nécessaire d'utiliser un caractère générique (\*) dans le champ Mots-clés, car il sera automatiquement ajouté au début et à la fin de la saisie effectuée par l'utilisateur. L'utilisation du signe égal (=) pour rechercher une correspondance exacte n'est pas prise en charge.

- 5 Le cas échéant, entrez la fourchette de dates (utilisez quatre chiffres pour l'année, tels que 2010) :
  - Pour les rendez-vous, la date s'applique à l'Heure de début (date).
  - Pour les tâches, la date s'applique à la Date d'échéance.
  - Pour les opportunités, la date s'applique à la Date de clôture.
  - Pour tous les autres types d'enregistrement, la date s'applique à la Date de création.
- 6 Cliquez sur Atteindre.  
Les résultats s'affichent pour chaque type d'enregistrement.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement, voir les rubriques suivantes :

- [A propos de la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement \(page 105\)](#)

## Recherche d'enregistrements dans les pages de liste

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

### *Pour chercher un enregistrement dans une page de liste*

- 1 Cliquez sur l'onglet correspondant au type d'enregistrement à rechercher.
- 2 Dans la page d'accueil de l'enregistrement, sélectionnez la liste filtrée susceptible de contenir l'enregistrement que vous recherchez.  
Vous pouvez également accéder à la liste requise à partir de la section Listes préférées de la barre d'actions, si elle figure dans la fenêtre.
- 3 Sur la page Liste, vous pouvez :
  - Effectuer une recherche alphabétique d'enregistrement.

**REMARQUE :** Les commandes de recherche alphabétique ne sont pas disponibles si la langue de l'utilisateur est le coréen, le japonais, le chinois simplifié ou le chinois traditionnel.

- Effectuer une recherche par filtre rapide.
- Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.

Pour plus d'informations sur la recherche alphabétique et par filtre rapide, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

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

La page Détails de l'enregistrement s'ouvre.

## Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation

Les fenêtres de consultation permettent de rechercher et de sélectionner des enregistrements à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Pour ouvrir une fenêtre de consultation, cliquez sur l'icône de recherche située en regard d'un champ. En fonction des types d'enregistrement sur lesquels vous travaillez, vous pouvez également ouvrir les fenêtres de consultation en cliquant sur Ajouter dans certaines sections d'informations connexes des pages des détails des enregistrements. En outre, si les associations intelligentes sont activées, les fenêtres de consultation s'ouvrent automatiquement dans certains cas. Pour plus d'informations sur les associations intelligentes, voir [A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique \(page 116\)](#).

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

- **Le type de recherche activé pour votre société.** En fonction du type de recherche sélectionné par l'administrateur de votre société pour votre société, la recherche par mot clé ou la recherche ciblée, les fenêtres de consultation sont affectées comme suit :
  - **Si la recherche par mot-clé est activée.** Un seul champ de texte s'affiche dans la fenêtre de consultation. Vous pouvez saisir des critères de recherche et appuyer sur Entrée, ou cliquer sur Atteindre pour préciser la liste d'enregistrements.

**REMARQUE :** Certains types d'enregistrement ne sont pas compatibles avec la recherche par mot-clé. Pour ces types d'enregistrement, si la recherche par mot-clé est le type de recherche par défaut de la société, vous pouvez effectuer une recherche ciblée dans la fenêtre Recherche.

- **Si la recherche ciblée est activée.** Des champs de recherche par filtre rapide s'affichent dans la fenêtre de consultation. Vous pouvez saisir des critères de recherche et appuyer sur Entrée, ou cliquer sur Atteindre pour préciser la liste d'enregistrements. Un lien Avancé s'affiche également. Ce lien ouvre la page Recherche avancée. Pour plus d'informations sur la recherche avancée, voir [A propos de la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(voir About Advanced Search of a Single Record Type page 101\)](#) et [Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(page 105\)](#). Si votre société utilise des livres, un sélecteur de livres s'affiche également. Le sélecteur de livres permet de limiter la recherche aux enregistrements appartenant à un utilisateur ou à un livre particulier. Pour plus d'informations, voir [Utilisation du sélecteur de livre \(page 116\)](#).

La recherche ciblée est le type de recherche recommandé. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé et la recherche ciblée, voir [A propos de la recherche par mot clé \(page 90\)](#) et [A propos de la recherche ciblée \(voir About Targeted Search page 81\)](#).

- **Le type d'association dans la fenêtre de consultation.** Les fenêtres de consultation sont des fenêtres d'associations simples dans lesquelles vous pouvez sélectionner un enregistrement à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez, ou d'associations multiples, dans lesquelles vous sélectionnez plusieurs enregistrements à lier à l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Par exemple, vous pouvez lier des interlocuteurs à une tâche comme suit :
  - Sur la page Tâches - Détails, si vous souhaitez ajouter un interlocuteur principal pour la tâche, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Interlocuteur principal. Dans ce cas, une fenêtre de recherche d'association simple s'ouvre sur laquelle vous pouvez sélectionner un seul interlocuteur comme interlocuteur principal pour la tâche.
  - Vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à une tâche dans la section des informations connexes Interlocuteurs de la page Tâches - Détails. Pour ce faire, cliquez sur Ajouter dans la section d'informations

connexes Interlocuteurs. Une fenêtre de recherche d'associations multiples s'ouvre dans laquelle vous pouvez sélectionner un ou plusieurs interlocuteurs à lier à la tâche.

- Si l'administrateur de votre société ajoute le champ Interlocuteurs à la page Tâches - Détails, vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à la tâche en cliquant sur l'icône de recherche dans ce champ. Une fenêtre de recherche d'associations multiples s'ouvre dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs interlocuteurs. Les interlocuteurs sélectionnés s'affichent dans le champ Interlocuteurs et dans la section des informations connexes Interlocuteurs de la page Tâches - Détails.
- **Les présentations de recherche configurées par l'administrateur de votre société pour les types d'enregistrement.** Par exemple, lorsque vous utilisez une fenêtre de consultation pour trouver un enregistrement de compte à lier à un enregistrement d'interlocuteur, l'apparence de la fenêtre de consultation dépend de la présentation de la recherche pour le type d'enregistrement Compte de votre rôle d'utilisateur.
- **Paramètre Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société.** Ce paramètre détermine si vous pouvez restreindre la recherche dans une fenêtre de consultation à une liste prédéfinie d'enregistrements. Le paramètre a la valeur Activé par défaut, ce qui vous permet de limiter les recherches dans les fenêtres de consultation. Pour plus d'informations, voir la section Listes de restriction des recherches de cette rubrique.

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

Les présentations de recherche configurées et affectées aux rôles d'utilisateur par l'administrateur de votre société déterminent le comportement des fenêtres de consultation, comme décrit dans les sections ci-après.

#### Champs de filtrage rapide

Si la recherche ciblée est activée pour votre société, la présentation de la recherche du type d'enregistrement pour votre rôle d'utilisateur détermine comment vous pouvez utiliser les champs de filtrage rapide dans la fenêtre de consultation, comme suit :

- Si l'administrateur de votre société ne rend aucun champ de recherche disponible dans la présentation de la recherche, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide.
- En principe, vous pouvez filtrer la liste des enregistrements affichés dans la fenêtre de consultation sur l'un des champs rendus disponibles par l'administrateur de votre société comme champs de recherche dans la présentation de la recherche.  
Toutefois, si les critères de recherche de la liste des enregistrements affichés dans la fenêtre de consultation incluent un champ ne faisant pas partie de ceux définis dans la présentation de la recherche, vous ne pouvez pas utiliser les champs de filtrage rapide. Par exemple, si vous recherchez un enregistrement de compte et que la configuration de votre société vous permet de limiter la recherche à une liste prédéfinie d'enregistrements, vous pouvez décider d'effectuer la recherche dans la liste Tous les comptes client dans la fenêtre de consultation. Toutefois, le champ de recherche de la liste de tous les comptes utilisateur est le champ Type de compte. Si le champ Type de compte n'est pas disponible comme champ de recherche pour votre rôle, vous ne pouvez pas filtrer la liste des enregistrements dans la fenêtre de consultation. Pour plus d'informations sur la sélection des listes prédéfinies d'enregistrements dans les fenêtres de consultation, voir la section Listes de restriction des recherches de cette rubrique.
- Dans l'application standard, le champ de recherche par défaut dans le filtrage rapide est préconfiguré pour chaque fenêtre de consultation. Cependant, si l'administrateur coche la case Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations dans la présentation de recherche pour le type d'enregistrement, pour votre rôle d'utilisateur, le premier champ de recherche de la liste des champs de recherche ciblée dans la présentation de recherche est utilisé comme champ de recherche par défaut dans le filtrage rapide, à moins que vous n'entrez une valeur dans le champ sur la page Modifier ou Détails de l'enregistrement avant d'ouvrir la fenêtre de consultation ; dans ce cas, c'est le champ de recherche par défaut préconfiguré pour la fenêtre de consultation qui est utilisé.
- Une case à cocher supplémentaire, Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut, est disponible dans la présentation de recherche pour le type d'enregistrement Produit uniquement. Le paramétrage de cette case à cocher prend le pas sur celui de la case à cocher Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations. Le tableau ci-dessous

indique comment le paramétrage de ces cases à cocher détermine le champ de recherche par défaut pour le filtrage rapide dans la fenêtre de consultation pour le type d'enregistrement Produit.

Configurer la fenêtre de consultation avec Division comme champ de recherche par défaut	Premier champ de recherche ciblée = champ de recherche par défaut dans les consultations	Champ de recherche par défaut dans le filtrage rapide	Notes
Sélectionné	Non sélectionné Ou Sélectionné	Division	Si une division principale est spécifiée dans votre enregistrement d'utilisateur, le champ de valeur de filtre dans le filtrage rapide est renseigné avec votre division principale. Si aucune division principale n'est spécifiée pour vous, il vous est conseillé de sélectionner une division dans la fenêtre de consultation Produit pour rechercher des produits dans une division spécifique. Si vous ne sélectionnez pas de division et que vous cliquez sur Atteindre pour effectuer la recherche, Oracle CRM On Demand affiche tous les produits dans les résultats de la recherche.
Non sélectionné	Non sélectionné	Nom du produit	Le champ Division n'est pas disponible dans le filtrage rapide, sauf si votre administrateur l'a sélectionné comme champ de recherche dans la présentation de recherche de produit.
Non sélectionné	Sélectionné	Premier champ de la liste des champs de recherche ciblée dans la présentation de la recherche.	Le champ Division n'est pas disponible dans le filtrage rapide, sauf si votre administrateur l'a sélectionné comme champ de recherche dans la présentation de recherche de produit.

Pour plus d'informations sur l'influence du paramétrage de la présentation de recherche sur la fenêtre de consultation pour le type d'enregistrement Produit, voir [Éléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit \(page 1419\)](#).

### Listes d'enregistrements prérenseignées

Si l'administrateur de votre société sélectionne l'option Afficher les résultats de recherche à l'ouverture de la fenêtre de consultation sur la présentation de recherche d'un type d'enregistrement, la fenêtre de consultation est

renseignée avec une liste d'enregistrements à son ouverture. Si cette option n'est pas activée, aucun enregistrement ne s'affiche à l'ouverture de la fenêtre de consultation et vous devez spécifier les critères de recherche pour trouver l'enregistrement souhaité.

### Listes contextuelles

Si le paramètre Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société a la valeur Activé, l'administrateur de votre société peut configurer la présentation de recherche d'un type d'enregistrement en indiquant si les listes contextuelles doivent figurer avant les listes système et les listes personnalisées dans le champ Liste *type d'enregistrement* dans le coin supérieur gauche des fenêtres de consultation du type d'enregistrement. Les *listes contextuelles* sont des ensembles prédéfinis d'enregistrements susceptibles de pouvoir inclure l'enregistrement recherché. Pour plus d'informations sur le champ Liste *type d'enregistrement* dans les fenêtres de consultation, voir la section Listes de restriction des recherches de cette rubrique.

### Colonnes affichées

Dans la plupart des cas, la présentation de la recherche détermine les champs qui apparaissent sous forme de colonnes dans la liste des enregistrements sur la fenêtre de consultation. Toutefois, certaines fenêtres de consultation préconfigurées ne sont pas affectées par la présentation de la recherche.

### Listes de restriction des recherches

La configuration de votre société peut vous permettre de restreindre la recherche dans une fenêtre de consultation à une liste prédéfinie d'enregistrements. En outre, en fonction du contexte dans lequel vous recherchez un enregistrement, vous pouvez avoir la possibilité de limiter la recherche à une liste contextuelle. La capacité de limiter une recherche à une liste d'enregistrements est déterminée par le paramètre Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation dans le profil de la société. Si ce paramètre a la valeur Activé dans le profil de la société, un jeu de listes prédéfinies, que vous pouvez utiliser pour restreindre la recherche, figure dans le champ Liste *type d'enregistrement* de toutes les fenêtres de consultation pour les types d'enregistrement de niveau supérieur, où *type d'enregistrement* est le nom du type de l'enregistrement que vous recherchez. Le jeu de listes prédéfinies mis à votre disposition dans le champ Liste *type d'enregistrement* peut comporter des listes standard et des listes personnalisées ; il comporte également d'éventuelles listes contextuelles.

Par défaut, toutes les listes standard et personnalisées disponibles dans les pages de liste et sur la page d'accueil d'un type d'enregistrement de niveau supérieur sont également disponibles dans les fenêtres de consultation de ce type d'enregistrement. Cependant, l'administrateur de votre société peut définir les listes dont dispose votre rôle d'utilisateur, et vous pouvez choisir parmi les listes disponibles celles qui doivent s'afficher pour vous. Pour plus d'informations, voir [Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement \(page 156\)](#).

**REMARQUE :** Si le champ Liste *type d'enregistrement* est disponible dans les fenêtres de consultation, la première des listes figurant dans le champ Liste *type d'enregistrement* est active par défaut à l'ouverture de la fenêtre de consultation. Si des listes contextuelles sont disponibles dans la fenêtre de consultation et que la présentation de recherche de votre rôle utilisateur indique que les listes contextuelles doivent apparaître en tête des listes figurant dans le champ Liste *type d'enregistrement* de la fenêtre de consultation, la première liste contextuelle disponible est active par défaut à l'ouverture de cette fenêtre. Si le champ Liste *type d'enregistrement* n'est pas disponible dans les fenêtres de consultation, 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 vous avez accès.

La liste active dans la fenêtre de consultation détermine le filtre du jeu d'enregistrements dans lequel s'effectue la recherche dans cette fenêtre, même si les enregistrements ne s'y affichent pas. Tout filtre supplémentaire que vous appliquez dans la fenêtre de consultation s'applique au jeu d'enregistrements de la liste sélectionnée. Supposons par exemple que votre configuration soit la suivante :

- Le paramètre Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société a la valeur Activé ; par conséquent, le jeu de listes prédéfinies est disponible dans les fenêtres de consultation.

- Vous avez une liste personnalisée, nommée *Tous mes interlocuteurs en Californie*, qui présente tous les interlocuteurs pour lesquels la valeur du champ Etat est *Californie*.
- La liste *Tous mes interlocuteurs en Californie* est la première liste de votre jeu de listes pour le type d'enregistrement.
- Dans la présentation de recherche du type d'enregistrement Interlocuteur pour votre rôle, l'administrateur de votre société a indiqué que la fenêtre de consultation ne doit pas être prérenseignée à l'ouverture et que les listes contextuelles ne doivent pas s'afficher en tête du jeu de listes.

Dans ce cas, lorsque vous ouvrez une fenêtre de consultation pour le type d'enregistrement Interlocuteur, la liste *Tous mes interlocuteurs en Californie* est active, même si les enregistrements ne s'affichent pas dans la fenêtre. Si vous saisissez *Jane* dans le champ de filtrage Prénom et cliquez sur Atteindre, tous les interlocuteurs pour lesquels la valeur du champ Etat est *Californie* et la valeur du champ Prénom *Jane* s'affichent dans la fenêtre de consultation. Si vous décidez de rechercher des interlocuteurs portant le prénom Jane dans une autre liste d'enregistrements, vous pouvez sélectionner cette liste dans le champ Liste du type d'enregistrement et cliquer sur Atteindre.

**REMARQUE :** Lorsque vous ouvrez une fenêtre de consultation pour rechercher un interlocuteur à lier à un enregistrement d'un autre type, la liste des interlocuteurs favoris est disponible dans le champ Liste *type d'enregistrement*. Vous pouvez sélectionner un interlocuteur favori pour le lier à l'enregistrement parent.

### A propos des listes contextuelles

Voici quelques listes contextuelles pouvant être disponibles dans la fenêtre de consultation :

- Si vous ouvrez la fenêtre de consultation associée au champ Interlocuteur principal après avoir sélectionné une valeur valide dans le champ Compte de la page de modification de tâche, les listes contextuelles suivantes peuvent être disponibles :

- La liste Interlocuteurs avec compte associé - Principal. Cette liste inclut tous les interlocuteurs pour lesquels le compte sélectionné est le compte principal.

**REMARQUE :** Dans les versions antérieures à la version 25, la liste *Interlocuteurs avec compte associé - Principal* s'appelait *Interlocuteurs pour compte associé*.

- La liste Tous les interlocuteurs pour compte associé. Cette liste inclut tous les interlocuteurs liés au compte sélectionné, que celui-ci soit ou non leur compte principal.

**REMARQUE :** La liste Tous les interlocuteurs pour compte associé est accessible dans toutes les fenêtres de consultation dans lesquelles la liste Interlocuteurs avec compte associé - Principal est disponible, sauf dans le cas de fenêtres de consultation d'associations multiples. Si la fenêtre de consultation est une fenêtre d'associations multiples, la liste Interlocuteurs avec compte associé - Principal est disponible, mais la liste Tous les interlocuteurs pour compte associé ne l'est pas.

- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Interlocuteur de la page Tâches - Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Demande d'assistance, la liste Demandes d'assistance pour l'interlocuteur lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.
- Sur la page Tâches - Modification, si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Opportunité et que vous ouvrez la fenêtre Recherche pour le champ Objet personnalisé 01, la liste Objets personnalisés 01 avec l'opportunité connexe définie comme principale risque d'être disponible en tant que liste sensible au contexte.
- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Interlocuteur de la page Demande d'assistance - Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Compte financier, la liste Comptes financiers pour l'interlocuteur lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.
- Si vous sélectionnez une valeur valide dans le champ Compte de la page Lead - Modification et que vous affichez la fenêtre de consultation du champ Compte financier, la liste Comptes financiers pour le compte lié peut être disponible sous forme de liste contextuelle.

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

Cette procédure explique comment rechercher et sélectionner un enregistrement.



**REMARQUE :** Dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, lorsqu'un utilisateur de l'organisation partenaire recherche un utilisateur sur une fenêtre de consultation, les utilisateurs de la société propriétaire de la marque ne sont jamais retournés par la recherche sauf si le privilège Afficher les utilisateurs propriétaires de la marque dans la recherche est activé pour le rôle de l'utilisateur qui effectue la recherche. Si le rôle de l'utilisateur de l'organisation partenaire dispose du privilège Afficher les utilisateurs propriétaires de la marque dans la recherche, les utilisateurs de la société propriétaire de la marque peuvent être retournés par une recherche dans une fenêtre de consultation et peuvent être sélectionnés par l'utilisateur de l'organisation partenaire. Les utilisateurs dont le rôle dispose du privilège Gérer l'accès à PRM peuvent activer le privilège Afficher les utilisateurs propriétaires de la marque dans la recherche pour les autres rôles.

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

1 Dans la fenêtre de consultation, recherchez le ou les enregistrements souhaités selon l'une ou toutes les méthodes suivantes en fonction du type d'enregistrement et des fonctions de recherche configurées par l'administrateur de votre société :

- Sur la fenêtre de consultation, dans le champ *Liste type d'enregistrement*, sélectionnez une liste prédéfinie pour limiter votre recherche aux enregistrements de cette liste et cliquez sur Atteindre.
- Utilisez les champs de filtrage rapide pour filtrer la liste.

**REMARQUE :** A chaque fois que vous appliquez un filtre à une liste d'enregistrements dans la fenêtre de consultation, seuls les enregistrements figurant dans cette liste font l'objet d'une recherche. Par conséquent, si vous appliquez un autre filtre à une liste que vous avez déjà filtrée, seuls les enregistrements renvoyés suite à l'application du premier filtre feront l'objet d'une recherche lorsque vous appliquerez ce second filtre. Pour effacer tous les filtres, cliquez sur le bouton Effacer. Lorsque vous cliquez sur Effacer, tous les filtres que vous avez appliqués à la liste sélectionnée au départ sont supprimés de la liste et les champs de filtrage rapide sont réinitialisés. Vous pouvez ensuite appliquer de nouveaux filtres à la liste si nécessaire.

- Si la recherche ciblée est activée, cliquez sur le lien Avancé pour effectuer une recherche avancée. Pour plus d'informations, voir [A propos de la recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(voir About Advanced Search of a Single Record Type page 101\)](#) et [Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement \(page 105\)](#).
- Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.

**REMARQUE :** Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez également cliquer sur Nouveau pour créer un enregistrement. Le nouvel enregistrement est ajouté à la liste.

2 Sélectionnez les enregistrements souhaités, comme suit :

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

**REMARQUE :** Sur la fenêtre de consultation, cliquez sur Effacer valeur en cours pour supprimer les informations déjà sélectionnées et laisser le champ vierge. Toutefois, le bouton Effacer valeur en cours n'est pas disponible si la fonction d'association intelligente est activée. Pour plus d'informations sur les associations intelligentes, voir [A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique \(page 116\)](#).

## A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique

Les *associations intelligentes* de Oracle CRM On Demand sont des recherches automatiques grâce auxquelles vous pouvez plus facilement associer des enregistrements de types différents (Compte, Interlocuteur, Opportunité, Activité, etc.). La fonctionnalité des associations intelligentes est régie par la case à cocher Résolution automatique activée des présentations de recherche ; pour plus d'informations, voir Gestion des présentations de recherche (voir [Managing Search Layouts](#) page 1414).

Lorsque les associations intelligentes sont activées, vous pouvez saisir tout ou partie du nom de l'enregistrement que vous voulez associer à l'enregistrement principal dans le champ approprié et laisser Oracle CRM On Demand résoudre automatiquement l'association. Lorsque vous tentez d'enregistrer les modifications que vous avez effectuées, Oracle CRM On Demand recherche une correspondance pour le nom que vous avez saisi. Si Oracle CRM On Demand trouve un seul résultat, l'enregistrement correspondant est utilisé et les changements sont sauvegardés. Si Oracle CRM On Demand ne trouve aucun résultat, ou au contraire plusieurs, une fenêtre de consultation s'affiche sur laquelle vous pouvez poursuivre vos recherches et sélectionner l'enregistrement approprié.

Par exemple, lorsque vous voulez associer un compte à une tâche, vous pouvez saisir le nom d'un compte dans le champ Nom du compte sur la page Tâches - Détails. Lorsque vous essayez d'enregistrer vos modifications, Oracle CRM On Demand recherche les comptes correspondants. Si Oracle CRM On Demand trouve un seul compte correspondant, ce dernier est utilisé. Si Oracle CRM On Demand ne trouve aucun compte correspondant ou au contraire trouve plusieurs comptes potentiels, une fenêtre de consultation s'ouvre. Sur la fenêtre de consultation, vous pouvez poursuivre vos recherches et sélectionner le compte approprié. Pour plus d'informations sur l'utilisation des fenêtres de consultation, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) (page 110).

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

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

### Utilisation du Sélecteur de Livre

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

#### Où le sélecteur de livre est-il affiché ?

Le sélecteur de livre figure dans :

- La section de recherche de la barre d'actions
- La fenêtre de consultation
- La section de recherche dans la recherche avancée
- Pages de liste
- L'onglet Analytique

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

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

Pour plus d'informations sur les types d'enregistrement pris en charge pour les livres, voir Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).

#### Le sélecteur de livre permet de limiter une recherche



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

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

### Niveaux d'une hiérarchie de livres

Lorsque vous utilisez le sélecteur de livre pour affiner une recherche d'enregistrements ou pour restreindre le volume de données dans un rapport, vous pouvez afficher, développer et réduire certains niveaux de la hiérarchie de livres personnalisée dans le sélecteur de livre, comme suit :

- Dans l'application standard, le sélecteur de livre présente le ou les livres du plus haut niveau auquel vous avez accès dans la hiérarchie ; vous pouvez développer et réduire ce niveau de la hiérarchie et chacun des niveaux qui lui sont subordonnés. Les niveaux de la hiérarchie supérieurs à celui auquel vous avez accès ne sont pas affichés.
- Si, dans le profil de la société, l'administrateur coche la case Afficher la hiérarchie de livres parent dans le sélecteur de livre, il se produit les choses suivantes :
  - Le ou les livres du plus haut niveau auquel vous avez accès sont affichés. Vous pouvez développer et réduire ce niveau de la hiérarchie et chacun des niveaux qui lui sont subordonnés.
  - Pour chaque niveau de la hiérarchie supérieur à celui auquel vous avez accès, le parent du sous-livre subordonné est affiché. Si la case Lecture de tous les enregistrements autorisée est cochée pour le type d'enregistrement Livre dans votre rôle d'utilisateur, vous pouvez développer et réduire tous les niveaux de la hiérarchie affichés ; sinon, vous ne pouvez développer et réduire que les niveaux de la hiérarchie auxquels vous avez accès et les niveaux inférieurs.

Le nom des livres auxquels vous avez accès apparaît dans la couleur de texte par défaut dans le sélecteur de livre. Le nom des livres qui sont affichés mais auxquels vous n'avez pas accès apparaît en rouge.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez le sélecteur de livre, non pas pour affiner une recherche ou restreindre le volume de données dans un rapport, mais pour une autre raison, tous les livres personnalisés, y compris ceux auxquels vous n'avez pas accès, sont affichés dans le sélecteur de livre et leur nom apparaît dans la couleur de texte par défaut. Par exemple, si vous utilisez le sélecteur de livre pour sélectionner le livre à affecter à un enregistrement, tous les livres sont affichés dans le sélecteur de livre.

Lorsque vous développez un niveau dans la hiérarchie des livres, et si ce niveau de la hiérarchie contient plus de 500 livres, ils sont regroupés par jeux de 500. Le libellé d'un jeu de livres indique les noms du premier et du dernier livre du jeu. Vous pouvez développer le jeu de livres approprié pour rechercher un livre. Le dernier jeu de livres peut en contenir moins de 500.

### Livre par défaut dans le sélecteur de livre

Les paramètres définis dans votre enregistrement utilisateur déterminent le livre que vous voyez par défaut dans le sélecteur de livre. Pour plus d'informations sur les livres par défaut dans le sélecteur de livre, reportez-vous aux descriptions des champs suivants dans la rubrique Mise à jour des détails de vos informations personnelles (voir [Updating Your Personal Details](#) page 810) :

- Livre par défaut
- Livre par défaut pour données analytiques
- Conserver le livre par défaut

### Considérations relatives à la sélection d'un livre dans le sélecteur de livre

Lorsque vous sélectionnez un livre dans le sélecteur de livre, les considérations suivantes s'appliquent :

- Lorsque vous sélectionnez un livre qui possède des sous-livres, le livre parent et tous ses sous-livres sont sélectionnés.

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

- Chaque utilisateur dispose d'un ensemble de livres par défaut. Si vous sélectionnez Tous, l'ensemble des livres qui s'appliquent à vous et à vos éventuels subordonnés sont sélectionnés.
- Au sein de la hiérarchie d'utilisateurs, vous pouvez choisir les utilisateurs qui ont délégué leur droit d'accès (à vous ou à d'autres utilisateurs de l'organisation).
- Lorsque vous sélectionnez un livre ou un utilisateur et que vous cliquez sur OK, le nom du livre ou de l'utilisateur s'affiche dans le sélecteur de livre. Le symbole + indique que les enfants figurant dans la hiérarchie sont également sélectionnés.
- Vous pouvez utiliser la case Inclure les sous-éléments pour contrôler l'inclusion des sous-livres ou des subordonnés dans leurs hiérarchies respectives.

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

### Recherche d'enregistrements à l'aide de la recherche par mot clé améliorée

Outre la recherche d'enregistrements dans la section Recherche de la barre d'actions, vous pouvez également utiliser la recherche par mot clé améliorée pour trouver des enregistrements, si l'administrateur de votre société a configuré la section Recherche par mot clé améliorée dans la barre d'actions ou dans l'en-tête global. Vous pouvez utiliser la recherche par mot clé améliorée pour les types d'enregistrement suivants :

- Comptes
- Rendez-vous
- Interlocuteurs
- Opportunités
- Tâches

Quand vous entrez une chaîne de recherche, la fonctionnalité de recherche par mot clé améliorée tente de trouver cette chaîne dans plusieurs champs clés pour tous les enregistrements que vous pouvez consulter, pour le type d'enregistrement recherché. Par exemple, lors de la recherche de comptes, la recherche par mot clé améliorée s'effectue dans les champs Nom du compte, Lieu et Ville de facturation pour trouver les comptes requis. Par exemple, envisagez que vous avez trois enregistrements de compte, le premier avec le champ Lieu défini sur San Francisco, et le deuxième et le troisième avec le champ Lieu défini sur San Mateo. Si vous saisissez San comme chaîne de recherche, la recherche par mot clé améliorée renvoie les trois enregistrements de compte. En revanche, si vous effectuez une recherche sur San Mateo, la recherche ne renvoie que le deuxième et le troisième enregistrements de compte. Pour plus d'informations sur la recherche par mot clé améliorée, voir A propos de la recherche par mot clé améliorée.

Si l'administrateur de votre société sélectionne l'option Configurer la recherche par mot clé améliorée avec les champs de résultats de la recherche sélectionnés pour la présentation de la recherche affectée à votre rôle pour un type d'enregistrement, une recherche améliorée pour les enregistrements de ce type affiche alors le jeu des champs de résultats défini dans la présentation de la recherche. Autrement, les champs clés pour le type d'enregistrement sont affichés lors d'une recherche améliorée. Par exemple, si l'administrateur configure uniquement les champs Prénom, Nom et Compte dans l'assistant de présentation de recherche pour un interlocuteur, la recherche ne répertorie ces champs dans la page des résultats de recherche que quand vous recherchez des interlocuteurs.

**Avant de commencer.** Pour terminer la procédure suivante, l'administrateur de votre société doit :

- Configurer la section Recherche par mot clé améliorée de la barre d'actions.
- Configurer la section Recherche par mot clé améliorée en tant qu'icône de recherche dans l'en-tête global si vous utilisez l'interface de style moderne.

## Pour utiliser la recherche par mot clé améliorée pour trouver des enregistrements

- 1 Accédez à la section Recherche par mot clé améliorée dans la barre d'actions ou l'en-tête global comme suit :
  - Si votre administrateur a configuré la section Recherche par mot clé améliorée dans la barre d'actions, accédez à cette section depuis la barre d'actions. Pour plus d'informations à ce sujet, voir [A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions \(page 42\)](#).
  - Si vous utilisez l'interface utilisateur de style moderne et que votre administrateur a configuré la section Recherche par mot clé améliorée en tant qu'icône de recherche dans l'en-tête global, cliquez sur l'icône de recherche pour accéder à la section Recherche par mot clé améliorée.
- 2 Dans la section Recherche par mot clé améliorée, sélectionnez un type d'enregistrement.

**REMARQUE :** Seuls les types d'enregistrement **Compte**, **Rendez-vous**, **Interlocuteur**, **Opportunité** et **Tâche** sont pris en charge pour la recherche par mot clé améliorée. Le type d'enregistrement affiché par défaut dans la section Recherche par mot clé améliorée est défini par le champ Type d'enregistrement de la recherche par défaut dans la page Infos personnelles - Détails d'un utilisateur.

**A SAVOIR :** Pour voir, par type d'enregistrement, les champs sur lesquels porte la recherche par mot clé améliorée, sélectionnez un type d'enregistrement, puis passez votre souris sur l'icône d'info-bulle à côté du champ de recherche.

- 3 Entrez la chaîne à rechercher dans le champ de recherche.
- 4 Cliquez sur Atteindre ou sur Recherche avancée.

**A SAVOIR :** Si un message apparaît pour indiquer que votre demande de recherche a expiré, vous pouvez utiliser la Recherche avancée pour préciser vos critères. Pour plus d'informations, voir [Utilisation de la recherche avancée \(page 100\)](#). Vous trouverez également des informations supplémentaires sur l'optimisation des recherches et des listes sur le site Web Formation et Support. Pour accéder à ce site, cliquez sur le lien global Formation et Support en haut de chaque page d'Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur le lien dans l'enregistrement voulu.

- Si vous avez cliqué sur Atteindre, vous pouvez ensuite cliquer sur le lien de l'enregistrement pour lequel vous voulez ouvrir la page de détails.
- Si vous avez cliqué sur Recherche avancée, la page Recherche avancée s'ouvre avec le type d'enregistrement que vous avez sélectionné dans l'étape 2. Le type d'enregistrement est présélectionné sur la page Recherche avancée.

Vous pouvez alors compléter les paramètres et critères de recherche dans la page Recherche avancée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avancée, voir [Utilisation de la recherche avancée \(page 100\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [A propos de la recherche par mot clé améliorée \(page 119\)](#)
- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- A propos de la recherche ciblée (voir [About Targeted Search](#) page 81)
- [A propos de la recherche par mot clé \(page 90\)](#)
- Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions (voir [Searching for Records in the Action Bar](#) page 93)
- [Utilisation de la recherche avancée \(page 100\)](#)

### A propos de la recherche par mot clé améliorée

Outre la recherche ciblée et la recherche par mot clé, Oracle CRM On Demand prend en charge la recherche par mot clé améliorée. La recherche par mot clé améliorée permet de trouver des enregistrements contenant des chaînes similaires à celles saisies, en plus des champs ayant une correspondance exacte. Cette recherche peut

mettre en correspondance des enregistrements avec la chaîne de recherche exacte que vous saisissez quelle que soit la séquence de la chaîne ou la ponctuation et les espaces qu'elle contient. Elle peut mettre en correspondance des enregistrements basés sur la racine linguistique des mots ainsi que des mots ayant une orthographe similaire.

En général, la recherche ciblée offre de meilleurs résultats que la recherche par mot clé améliorée. Si vous connaissez la chaîne exacte que vous voulez rechercher, utilisez la recherche ciblée disponible sous les sections Recherche ou Recherche avancée dans l'interface utilisateur, de préférence à la section Recherche par mot clé améliorée. Si vous ne la connaissez pas, et si vous voulez rechercher des enregistrements similaires, utilisez la recherche par mot clé améliorée.

La recherche par mot clé améliorée contient un champ de recherche qui sert à rechercher un type d'enregistrement sélectionné contenant les champs pris en charge, comme l'illustre le tableau suivant.

Type d'enregistrement	Champs inclus dans la recherche par mot clé améliorée
Compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du compte</li> <li>■ Lieu</li> <li>■ Ville de facturation</li> </ul>
Rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Objet</li> </ul>
Interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prénom de l'interlocuteur</li> <li>■ Nom de l'interlocuteur</li> <li>■ E-mail</li> <li>■ Ville de l'interlocuteur</li> </ul>
Opportunité	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de l'opportunité</li> </ul>
Tâche	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Objet</li> </ul>

L'info-bulle dans la section Recherche par mot clé améliorée pour chaque type d'enregistrement affiche les champs pris en charge pour ce type d'enregistrement. Par exemple, si vous entrez *Sunnyvale* lors de la recherche de comptes, la recherche par mot clé améliorée recherche Sunnyvale dans les champs Nom du compte, Lieu et Ville de facturation pour tous les comptes auxquels vous avez accès. La recherche affiche tous les enregistrements contenant la chaîne de recherche que vous avez saisie dans les champs de recherche pris en charge.

### Caractéristiques de la recherche par mot clé améliorée

Cette rubrique décrit les caractéristiques de la recherche par mot clé améliorée.

- La recherche effectue les mises en correspondance de mot suivantes :
  - Correspondances exactes  
Recherche les enregistrements qui contiennent la chaîne de recherche exacte, c'est-à-dire, ayant la même orthographe que la chaîne saisie dans la recherche.
  - Correspondances de cumul  
Recherche les enregistrements qui contiennent au moins une occurrence de la chaîne de recherche, et renvoie les enregistrements classés en fonction d'un score cumulé qui est déterminé par le nombre de chaînes de recherche trouvées et leur fréquence. Par exemple, une recherche sur *First National Bank of Arizona* renvoie l'enregistrement Arizona First National Bank, avec quatre valeurs de chaîne correspondantes, avant l'enregistrement First National Bank, avec seulement trois valeurs de chaîne correspondantes.

- **Correspondances de radical**

Recherche les enregistrements contenant des valeurs qui ont la même racine linguistique que la chaîne de requête. Par exemple, une recherche portant sur *Fabricant* renvoie des enregistrements contenant *Fabrication* ou *Fabriqué* en plus de *Fabricant*. (Les correspondances de radical ne sont prises en charge qu'en anglais.)
- **Correspondances approximatives**

Recherche les enregistrements qui contiennent des mots ayant une orthographe similaire à ceux de la chaîne de recherche spécifiée. Par exemple, une recherche sur *Oracle*, mal orthographié tel que *Orcale* renvoie des enregistrements contenant *Oracle*. (Les correspondances approximatives ne sont prises en charge qu'en anglais.)
- La recherche n'est pas sensible à la casse (par exemple, une recherche pour *Bella* renvoie *Bella* ou *bella*)
- La recherche ignore les éléments suivants :
  - Les signes diacritiques, par exemple, une recherche sur *Velka* renvoie *Vel'ká*
  - Les signes de ponctuation, notamment :
    - Apostrophe ( ' )
    - Crochets ( [ ] )
    - Chevrons ( < > )
    - Accolades ( { } )
    - Parenthèses ( ( ) )
    - Deux-points ( : )
    - Virgule ( , , )
    - Tirets ( — — )
    - Points de suspension ( ... .. )
    - Point d'exclamation ( ! )
    - Point ( . )
    - Trait d'union ( - )
    - Point d'interrogation ( ? )
    - Guillemets ( ' ' " " " " )
    - Point-virgule ( ; )
    - Barre oblique ( / )
- **Mots parasites**

Dans une requête de recherche, la recherche par mot clé améliorée ignore les mots parasites en allemand, anglais, danois, espagnol, finnois, français, hollandais, italien, portugais et suédois. Un mot parasite est un mot qui est si commun qu'il est inutile et est ignoré pour accélérer l'exécution des recherches. Les mots parasites sont, par exemple, *ou*, *et*, ou *de*.
- La recherche par mot clé améliorée requiert des index de recherche spécialisés. Les données d'Oracle CRM On Demand sont synchronisées pour les index de recherche selon des intervalles de temps, en conséquence il est possible qu'un enregistrement qui a été récemment ajouté ou modifié ne soit trouvé qu'ultérieurement.
- Comme la recherche par mot clé améliorée est complexe, la performance peut varier en fonction des critères de recherche et de la qualité des données. Il est recommandé de lancer une recherche avec des critères plus précis ou d'utiliser la recherche avancée dans les cas où vous connaissez la chaîne exacte ou le champ à rechercher.

## Prise en charge de la saisie semi-automatique

La recherche par mot clé améliorée prend en charge la recherche avec saisie semi-automatique. La recherche avec saisie semi-automatique recherche les enregistrements dans les listes Eléments récents qui contiennent la chaîne de recherche pour le type d'enregistrement spécifique recherché. La recherche avec saisie semi-automatique n'est pas sensible à la casse et ignore les signes diacritiques, et la correspondance peut figurer au début ou à la fin de la valeur du champ, ou être une sous-chaîne de la valeur du champ.

Les listes Eléments récents prises en charge incluent notamment les listes suivantes :

- Mes *type d'enregistrement* récemment affichés
- Mes *type d'enregistrement* récemment créés
- Mes *type d'enregistrement* récemment modifiés

Lorsque vous entrez la chaîne de recherche, la recherche avec saisie semi-automatique ouvre une petite fenêtre Eléments récents près de la section Recherche par mot clé améliorée. Cette fenêtre liste tous les enregistrements contenant les chaînes qui correspondent aux caractères de la chaîne de recherche saisis, avec un maximum de 10 enregistrements. La recherche avec saisie semi-automatique met en correspondance un caractère à la fois en gras, à mesure que vous saisissez la chaîne de recherche. Les éléments figurant dans la fenêtre affichent le nom de l'enregistrement, suivi des noms de champs pris en charge entre parenthèses [( )]. Le nom de l'enregistrement est dérivé des champs, comme indiqué dans le tableau suivant.

Type d'enregistrement	Champs affichés pour la dérivation du nom de l'enregistrement
Compte	Nom du compte
Rendez-vous	Objet
Interlocuteur	Prénom Nom
Opportunité	Nom de l'opportunité
Tâche	Objet

Si la chaîne de recherche correspond à une valeur d'un champ pris en charge, les valeurs correspondantes sont en gras. Par exemple, si la valeur est contenue dans le champ Lieu pour un enregistrement Compte, la fenêtre affiche le nom du compte (**Lieu**, Ville de facturation). Par exemple, vous pourriez créer trois comptes avec les paramètres indiqués dans le tableau suivant.

Nom du compte	Lieu	Ville de facturation
Account1	Californie	Sunnyvale
Account2	Californie	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Si vous recherchez *Sunnyvale* pour Comptes, la fenêtre Eléments récents affiche ce qui suit quand vous saisissez S :

Account3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)  
 Account2 (Californie, **Sunnyvale**)  
 Account1 (Californie, **Sunnyvale**)

Quand vous entrez *Sunnyv*, la fenêtre *Éléments récents* affiche ce qui suit :

Account2 (Californie, **Sunnyvale**)  
Account1 (Californie, **Sunnyvale**)

La recherche renvoie les enregistrements *Compte* dans les listes *Comptes récemment affichés*, *Comptes récemment créés*, et *Comptes récemment modifiés* qui contiennent *Sunnyvale* dans les champs *Nom du compte*, *Lieu* ou *Ville de facturation*. Si vous cliquez sur n'importe quel enregistrement renvoyé dans la fenêtre *Éléments récents*, la page *Détails* s'ouvre pour l'enregistrement concerné.

### Rubriques connexes

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

- [Recherche d'enregistrements à l'aide de la recherche par mot clé améliorée \(page 118\)](#)
- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- [A propos de la recherche ciblée \(voir \*About Targeted Search\* page 81\)](#)
- [A propos de la recherche par mot clé \(page 90\)](#)
- [Recherche d'enregistrements dans la barre d'actions \(voir \*Searching for Records in the Action Bar\* page 93\)](#)
- [Utilisation de la recherche avancée \(page 100\)](#)

## Copie d'enregistrements

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

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

La procédure suivante explique comment copier un enregistrement.

### *Pour copier un enregistrement*

- 1 Recherchez l'enregistrement à copier.  
Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page *Liste des types d'enregistrement*, cliquez sur le lien du nom de l'enregistrement à copier.  
**A SAVOIR** : Pour de nombreux types d'enregistrement, l'option de copie est disponible sur la page *Liste*. Si cette option est disponible, sélectionnez-la sur la page *Liste*, puis passez à l'étape 4.
- 3 Dans la page *Détails de l'enregistrement*, cliquez sur *Copier*.
- 4 Dans la page *Modification*, saisissez les informations relatives au nouvel enregistrement.  
Vous pouvez modifier les valeurs provenant de l'enregistrement d'origine et saisir les valeurs dans les champs vides.
- 5 Enregistrez le nouvel enregistrement.

## Aperçu des enregistrements

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

- [Ma page d'accueil](#)



- Pages d'accueil des enregistrements
- Pages de liste d'enregistrements
- Pages de détails d'enregistrement (avec des listes d'enregistrements connexes)
- Barre d'actions
- Les épingles sont placées sur une carte pour indiquer les emplacements des adresses renvoyées par une recherche de proximité. Pour plus d'informations sur l'exécution de recherches de proximité, reportez-vous à la rubrique [Exécution de recherches de proximité](#) (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405).

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

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

Pour plus d'informations sur la définition du mode d'aperçu d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement](#) (page 820). Pour plus d'informations sur la définition du mode d'aperçu d'enregistrement au niveau de la société, reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1225).

**REMARQUE :** La fonctionnalité d'aperçu des enregistrements n'est pas disponible lorsque vous accédez à Oracle CRM On Demand via un périphérique exécutant le système d'exploitation iOS.

### ***Pour prévisualiser un enregistrement***

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

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

### ***Pour fermer la fenêtre d'aperçu***

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

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

## **A propos du verrouillage d'enregistrement**

Pour certains types d'enregistrement, l'administrateur de votre société peut configurer des processus pour restreindre les actions que vous pouvez effectuer sur un enregistrement dont un champ contient une valeur particulière. Le fait de limiter certaines actions des utilisateurs de cette façon est appelé *verrouillage des enregistrements*. Lorsqu'un enregistrement est verrouillé par un processus, Oracle CRM On Demand ne vous permet pas d'effectuer les actions non autorisées par le processus et un message d'erreur peut également s'afficher si vous tentez d'effectuer une action non autorisée.

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

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



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

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

- **Actions au niveau de l'enregistrement lié.** Les processus de verrouillage des enregistrements peuvent vous empêcher d'effectuer les actions suivantes sur un type d'enregistrement lié donné lorsque l'enregistrement parent est verrouillé :
  - Créer un enregistrement du type de l'enregistrement lié à partir de l'enregistrement parent.
  - Mettre à jour les enregistrements du type de l'enregistrement lié représentant des enregistrements enfant de l'enregistrement parent. Dans ce cas, vous ne pouvez mettre à jour les enregistrements liés nulle part dans Oracle CRM On Demand lorsque l'enregistrement parent est verrouillé.
  - Ajouter un enregistrement existant du type de l'enregistrement lié à l'enregistrement parent.

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

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

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

Pour plus d'informations sur la configuration des processus de verrouillage des enregistrements, voir Administration des processus (voir [Administration du processus](#) page 1618).

### A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements

Le privilège Remplacer l'administration des processus est accordé à certains utilisateurs afin qu'ils puissent remplacer les enregistrements verrouillés. Si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Remplacer l'administration des processus activé, les processus de verrouillage des enregistrements ne vous empêchent pas d'effectuer des actions sur des enregistrements verrouillés. En outre, aucun message d'avertissement ou d'erreur ne s'affiche pour indiquer qu'un enregistrement est verrouillé.

## Mise à jour des détails d'un enregistrement

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

En outre, pour modifier le statut d'un enregistrement de solution ou pour publier une solution, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Publier les solutions.

**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.

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

- **En modifiant les champs en ligne.** Vous pouvez modifier les champs en ligne dans les pages de liste et de détails des enregistrements ainsi que dans les enregistrements liés sur la page de détails d'un enregistrement

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

**ASTUCE** : Dans la plupart des pages de liste, vous pouvez ouvrir une page de détails d'enregistrement dans un volet d'enregistrement de la page de liste sans la quitter. Pour plus d'informations, voir [A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 151\)](#) et [Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 153\)](#).

Dans un grand nombre de pages de liste d'enregistrements et dans de nombreuses listes d'enregistrements liés sur les pages de détails des enregistrements principaux, vous avez aussi la possibilité de modifier plusieurs champs dans plusieurs enregistrements en ligne simultanément. Si une liste permet la modification en ligne simultanée de plusieurs champs, une icône en forme de crayon s'affiche en haut à gauche de la liste.

**REMARQUE** : Certains types de champ ne peuvent pas être modifiés en ligne dans les enregistrements liés d'une page de détails d'un enregistrement principal. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux \(page 135\)](#).

- **En mettant à jour l'enregistrement dans sa page de modification.** Pour accéder à cette page, cliquez sur le lien Modifier d'un enregistrement dans la page de liste ou sur le bouton Modifier d'un enregistrement dans la page de détails.

- **En important des enregistrements :**

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

Le type d'enregistrement que vous pouvez importer dépend des privilèges de votre rôle d'utilisateur. Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements à partir de fichiers CSV externes et d'autres sources externes, voir Outils d'import et d'export (voir [Outils d'importation et d'exportation](#) page 1763).

Cette rubrique explique comment modifier des champs en ligne et comment mettre à jour des enregistrements dans la page de modification.

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

### Modification de champs individuellement en ligne

La procédure suivante explique comment modifier des champs individuellement en ligne dans les listes d'enregistrements et sur les pages de détails d'enregistrement. Pour vous permettre de mettre à jour les champs en ligne, la modification en ligne doit être activée.

**REMARQUE** : Lorsque vous modifiez un champ individuellement en ligne, il peut arriver que vous soyez invité à accéder à la page de modification pour finaliser l'opération. C'est le cas lorsque vous devez modifier d'autres champs ou lorsqu'un processus métier est associé au champ que vous modifiez en ligne.

#### *Pour modifier des champs individuellement en ligne*

- 1 Dans la liste d'enregistrements ou sur une page de détails d'enregistrement, placez le pointeur sur le champ à mettre à jour.  
Une icône de modification apparaît à droite du champ. L'icône change selon le type de champ. Sur une page de détails, si un champ est en lecture seule et que vous amenez le pointeur sur ce champ, aucune information ne s'affiche. Rien ne se passe non plus si vous cliquez dans le champ. Sur une page de liste complète, si un champ est en lecture seule et que vous amenez le pointeur sur ce champ, aucune information ne s'affiche. Lorsque vous cliquez sur le champ en lecture seule, un éditeur en ligne en lecture seule s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'icône de modification ou sur le champ pour activer le mode Modification pour la modification en ligne.

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

- 3 Mettez à jour la valeur du champ.
- 4 Cliquez sur la coche verte ou appuyez sur la touche Entrée pour enregistrer les modifications.  
Cliquez sur la croix rouge ou appuyez sur la touche Echap pour annuler les modifications.

### Modification de plusieurs champs en ligne dans une liste d'enregistrements

Lorsque vous modifiez plusieurs champs en ligne dans une liste d'enregistrements, les considérations suivantes s'appliquent :

- Seuls les enregistrements effectivement affichés dans la liste sont disponibles pour la mise à jour. Par exemple, si vous avez appliqué un filtre pour afficher certains enregistrements seulement, seuls ces enregistrements sont disponibles pour être mis à jour.
- Les champs en lecture seule sont grisés et vous ne pouvez pas les mettre à jour.
- Les champs obligatoires sont signalés comme suit :
  - Si une présentation statique est utilisée pour le type d'enregistrement, les champs obligatoires sont signalés par un astérisque rouge et un texte en rouge dans l'en-tête de colonne.
  - Si une présentation dynamique est utilisée pour le type d'enregistrement, les champs obligatoires sont signalés par une bordure rouge.
  - Si un champ est obligatoire selon conditions, il est signalé par une bordure rouge. Un champ obligatoire selon conditions est un champ qui n'est pas obligatoire par défaut, mais qui le devient si les données d'autres champs de l'enregistrement satisfont certains critères.
- Si un champ de liste de sélection à sélection multiple est modifiable, l'icône de recherche est affichée en regard de ce champ.
- Si un champ de devise est modifiable, l'icône Devise est affichée en regard de ce champ.
- Si une mise en page dynamique est définie pour le type d'enregistrement pour votre rôle, et si vous mettez à jour le champ de la liste de sélection déterminante, certains champs qui étaient obligatoires pour l'enregistrement risquent de ne plus l'être, ou inversement. De la même manière, certains champs qui étaient modifiables pourraient passer en lecture seule, ou inversement.
- Une mise à jour d'un champ peut nécessiter des mises à jour supplémentaires de l'enregistrement. Si c'est le cas, un message s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer vos modifications. Si les champs nécessitant les mises à jour supplémentaires figurent dans la liste, vous pouvez procéder aux mises à jour directement dans la liste puis enregistrer vos modifications. Sinon, vous êtes invité à accéder à la page de modification du premier enregistrement dans la liste qui requiert des mises à jour. Lorsque vous enregistrez vos mises à jour dans la page de modification, Oracle CRM On Demand vous ramène sur la liste dans laquelle vous étiez en train de travailler.
- Si la mise à jour d'un champ dans un enregistrement échoue lorsque vous modifiez l'enregistrement en ligne, toutes les modifications apportées aux champs de cet enregistrement sont perdues. Si la mise à jour d'un ou de plusieurs enregistrements échoue, un message d'erreur s'affiche après que vous avez enregistré vos modifications. Le message d'erreur répertorie les enregistrements pour lesquels les mises à jour ont échoué.

La procédure suivante explique comment modifier plusieurs champs en ligne simultanément dans une liste d'enregistrements.

#### ***Pour modifier plusieurs champs en ligne dans une liste d'enregistrements***

- 1 Dans la liste d'enregistrements, cliquez sur l'icône en forme de crayon pour passer en mode Modification.
- 2 Mettez à jour les valeurs des champs comme requis.

**ASTUCE :** Vous pouvez utiliser la touche de tabulation et les touches Flèche vers le haut et Flèche vers le bas de votre clavier pour passer d'un champ à un autre.

- 3 Lorsque vous avez terminé de mettre à jour les enregistrements de la liste, cliquez sur l'icône en forme de coche verte en haut ou en bas de la liste pour enregistrer vos modifications.

Vous pouvez annuler vos modifications à tout moment tant que vous ne les avez pas enregistrées, en cliquant sur l'icône en forme de X rouge en haut ou en bas de la liste, ou en appuyant sur la touche Echap. Si vous annulez, aucune des modifications apportées aux champs des enregistrements de la liste n'est enregistrée.

### Mise à jour des détails d'un enregistrement dans les pages de modification d'enregistrement

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

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

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

**REMARQUE :** 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. Quand cela se produit, un astérisque rouge (\*) s'affiche à côté du champ qui est maintenant un champ requis et, si le libellé du texte est affiché pour le champ, il s'affiche en rouge. Si le champ est vide, vous devez le mettre à jour avant d'enregistrer l'enregistrement. Pour plus d'informations sur certaines limites s'appliquant à la modification des champs obligatoires selon conditions, voir [A propos des champs obligatoires selon conditions \(page 1329\)](#).

## Linking Records to Your Selected Record

In Oracle CRM On Demand, you can link one record to another. Linking records gives you access to all related information from the records that you view. As an example, you can see a complete view of customer information by linking contacts, opportunities, and activities to an account record.

Linking associates records with each other so that you and others who have access rights to the record have a full view of the information.

You use Lookup windows to search for and select existing records that you want to link to the record you are working with. Depending on how your company administrator sets up the search layout for a record type for your role, the Lookup window for that record type might be populated with records when the window opens. For more information about Lookup windows and how to use them, see [Searching for Records in Lookup Windows](#) (voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) page 110). For information about how smart associations can help you to find a record that you want to associate with another record, see [About Smart Associations and the Auto-Resolve Functionality](#) (voir [A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique](#) page 116).

### Linking New and Existing Records

From the record Detail pages, you can do one or both of the following, depending on the record types you are working with:

- Link existing records to a main record.

- Create new records that are automatically linked to the main record.

New records are added to the database at the same time that they are linked to the selected record. For example, an activity you create from the Lead Detail page is linked to the lead, and then appears in the Activities pages.

**NOTE:** You can also edit some fields on linked records from the main record Detail page if inline editing is enabled. For information about editing linked records from the main records, see [Updating Linked Records from Main Records](#) (voir [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#) page 135).

The following procedure describes how to link one or more records to your selected record in the related information section of the record Detail page.

### ***To link an existing record to your selected record***

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see [Finding Records](#) (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and click Add.  
Depending on the record types that you are linking, either a multiassociation Lookup window or a list page opens.
- 3 Do one of the following:
  - In the multiassociation Lookup window, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.
  - In the list page, click the Lookup icon next to the field to open the Lookup window, and then click Select for the record that you want to link to your main record.

If your administrator makes the List Add button available in a related information section, then you can add multiple records to your selected record, as described in the following procedure.

**NOTE:** The List Add feature does not support the creation of integration events through workflow actions. Similarly, the List Add feature does not support modification tracking. If your company needs to create integration events when records are linked or unlinked, or needs to track run-time modifications to records, then do not use List Add to link records to your selected record. Also, do not use the List Add feature if your administrator has specified any field as required in the main record Detail page. The List Add feature does not work in this configuration.

### ***To link multiple existing records to your selected record using List Add***

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see [Finding Records](#) (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click List Add.
- 3 In the list of records, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.

**TIP:** In the List page, you can also click Remove to remove a record from the list of linked records. You can navigate through the pages of records in the list, filter the list, and change the sort order of the records. You can also start an advanced search for records.

The following procedure describes how to create a new record and link it to your selected record.

**NOTE:** Depending on the record types that you are working with, you might not be able to create a new, linked record from your selected record.

### ***To create a new record and link it to your selected record***

**1** Select the main record.

For more information about selecting records, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).

**2** On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click New.

**NOTE:** In some cases, the New button is not available in the related information section. Instead, you must click Add and then click New in the Lookup window to open the form where you can create the new record.

**3** In the Edit page, create a new record and save it, by clicking either Save or Save and Continue:

- If you click Save, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the main record's Detail page.
- If you click Save and Continue, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the child record's Detail page so that you can associate additional content to the child record, for example, notes and attachments.

**NOTE:** This navigation only applies to child records that can have other associated record types through related information sections. For example, attachments and notes do not have the Save and Continue button available.

In either case, Oracle CRM On Demand automatically links the new record to the main record.

The following procedure describes how to remove or delete a linked record from the related information section of the record Detail page.

**To remove or delete a linked record**

**1** Select the main record.

For more information about selecting records, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).

**2** On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section.

**3** In the row for the record that you want to remove or delete, select one of the following options from the record-level menu:

- **Remove.** This option disassociates the records without deleting either of the records.
- **Delete.** This option deletes the linked record. A deleted record is moved to the Deleted Items page and is permanently removed from the database after 30 days.

**NOTE:** Where multiassociation Lookup windows are available, you can also remove linked records by clicking Remove for each of the linked records in the multiassociation Lookup window.

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

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

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



Type d'enregistrement	Informations
Compte	<p><b>Dans l'application standard, la section Compte est disponible sur les pages de détails pour les enregistrements Interlocuteur. Vous devez peut-être l'ajouter à votre présentation :</b></p> <p>Pour lier un compte existant et effectuer le suivi du rôle qu'il tient par rapport à l'interlocuteur, cliquez sur Ajouter. Dans la page Ajouter un compte, sélectionnez le rôle qu'il tient pour cet interlocuteur, puis cliquez sur Enregistrer. Si le compte que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Champs de compte (page 315)</a>.</p> <p>Si le compte possède plusieurs rôles, cliquez sur Modifier les rôles dans la ligne appropriée, sélectionnez les rôles et enregistrez l'enregistrement.</p>
Partenaires/compte	<p><b>Dans l'application standard, la section Partenaires/compte s'affiche sur les pages de détails pour les enregistrements Compte. Vous devez peut-être l'ajouter à votre présentation :</b></p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 307)</a>.</p>
Relations de comptes	Voir <a href="#">Suivi des relations entre comptes (page 303)</a> .
Equipe chargée du compte	Reportez-vous à la rubrique <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes) (page 160)</a> .
Campagnes	<p><b>Dans les enregistrements d'interlocuteur uniquement :</b></p> <p>Pour lier une campagne, cliquez sur Ajouter et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir <a href="#">Champs des campagnes (page 267)</a>.</p>
Concurrents	<p><b>Dans l'application standard, la section Concurrents apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</b></p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que concurrent de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes (page 307)</a>.</p>

Type d'enregistrement	Informations
Interlocuteurs	<p><b>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs est réservée aux enregistrements Activité (tâches et rendez-vous). Vous devez peut-être l'ajouter à votre présentation :</b></p> <p>Pour lier l'interlocuteur principal, cliquez sur Modifier et liez l'interlocuteur. Pour lier d'autres interlocuteurs à l'activité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, cliquez sur Ajouter et créez le lien avec les enregistrements Interlocuteur.</p> <p><b>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</b></p> <p>Pour lier un nouvel interlocuteur, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de modification et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p>Pour lier un interlocuteur existant, cliquez sur Ajouter. Dans la page Listes d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur et cliquez sur Enregistrer. Si l'interlocuteur que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs d'interlocuteur (page 339)</a>.</p> <p><b>Dans l'application standard, la section Interlocuteurs apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Opportunité :</b></p> <p>Pour lier un interlocuteur existant à votre enregistrement d'opportunité, cliquez sur Ajouter. Dans le formulaire Listes d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur, définissez son rôle d'achat et cliquez sur Enregistrer. Si l'interlocuteur que vous souhaitez ajouter n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur Nouveau dans la fenêtre de recherche. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs d'interlocuteur (page 339)</a>.</p> <p>Vous devez sélectionner un rôle d'achat pour clarifier les responsabilités de l'interlocuteur au sein de la société, ainsi que l'influence qu'il a sur les décisions d'achat. Le rôle d'achat est essentiel pour l'analyse des rôles clés et pour la compréhension de l'environnement politique des ventes.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous pouvez lier le même interlocuteur à plusieurs opportunités ou plusieurs interlocuteurs à la même opportunité.</p>
Relations d'interlocuteurs	Voir <a href="#">Suivi des relations entre interlocuteurs (page 331)</a> .
Equipe de l'interlocuteur	<p><b>Dans les enregistrements d'interlocuteur uniquement :</b></p> <p>Pour que d'autres employés puissent voir l'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe de l'interlocuteur - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'utilisateur et les droits d'accès de l'utilisateur pour l'enregistrement (dans le champ Accès interlocuteur), puis sauvegardez vos modifications. Pour plus</p>



Type d'enregistrement	Informations
	d'informations sur le partage d'enregistrements, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes) (page 160)</a> .
Leads	<p><b>Dans l'application standard, la section Leads apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de campagne :</b></p> <p>Pour lier un nouveau lead, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Leads - Modification, puis sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Champs des leads (page 286)</a>.</p>
Notes	<p><b>Dans l'application standard, la section Remarques apparaît dans les pages de détails pour les types d'enregistrement prenant en charge la fonctionnalité de remarques :</b></p> <p>Pour lier une nouvelle remarque, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de remarques de l'enregistrement, puis sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir Ajout de remarques (voir <a href="#">Ajout de notes page 173</a>).</p>
Activités ouvertes	<p><b>Dans l'application standard, la section Activités ouvertes apparaît dans les pages de détails d'un certain nombre de types d'enregistrement :</b></p> <p>Pour lier un nouveau rendez-vous ou une nouvelle tâche, cliquez sur Nouveau R.D.V. ou Nouvelle tâche dans la barre de titre. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs d'activité (page 254)</a>.</p> <p>Vous pouvez lier plusieurs activités à votre enregistrement sélectionné. Si une heure est associée à une activité, cette dernière apparaît dans la liste des activités et dans le Calendrier.</p> <p>Les utilisateurs ayant une visibilité sur l'enregistrement sélectionné peuvent également voir les activités qui lui sont associées, notamment celles dont d'autres personnes sont propriétaires ou qui leur ont été affectées. Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes d'activités, voir <a href="#">Utilisation des listes d'activités (page 225)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Selon le type d'enregistrement et la présentation de page Détail affectée à votre rôle pour ce type par l'administrateur de la société, les rendez-vous et tâches ouverts liés à un enregistrement peuvent être affichés séparément sur les pages Détail de l'enregistrement, dans la section d'informations connexes Rendez-vous ouverts et dans la section d'informations connexes Tâches ouvertes. Par ailleurs, pour certains types d'enregistrement, une section d'informations connexes Activités présente à la fois les activités ouvertes et les activités terminées.</p>

Type d'enregistrement	Informations
Opportunités	<p>Pour lier une nouvelle opportunité, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le panneau Opportunité - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir <a href="#">Champs des opportunités</a> (voir <a href="#">Champs des opportunités</a> page 363).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour lier une opportunité à un lead, convertissez le lead associé à la campagne en opportunité. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités</a> (page 280).</p>
Partenaires d'opportunité	<p><b>Dans l'application standard, la section Partenaires d'opportunité apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Opportunité :</b></p> <p>Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de cet enregistrement, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des opportunités</a> (page 350).</p>
Recommandation	Reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajout de recommandations</a> (page 333).
Solutions connexes	<p><b>Dans l'application standard, la section Solutions connexes apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements de solution :</b></p> <p>Pour ajouter une solution, cliquez sur Ajouter une solution, puis sélectionnez une solution existante dans la fenêtre de recherche. Vous pouvez ajouter autant de solutions que vous le souhaitez. Vous pouvez lier des solutions entre elles si elles partagent des informations connexes ou si elles concernent un thème connexe. Pour créer une solution, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous pouvez consulter des demandes d'assistance liées dans la page <a href="#">Solutions - Détails</a>, mais vous devez les lier dans la page <a href="#">Demandes d'assistance - Détails</a>.</p>
Demandes d'assistance	<p><b>Dans l'application standard, la section Demandes d'assistance apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Compte et Interlocuteur :</b></p> <p>Pour lier une nouvelle demande d'assistance, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Demandes d'assistance - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs de demandes d'assistance</a> page 445).</p>

Type d'enregistrement	Informations
Solutions	<p><b>Dans l'application standard, la section Solutions apparaît dans les pages de détails pour les enregistrements Demande d'assistance :</b></p> <p>Pour lier une solution, cliquez sur Ajouter. Dans la fenêtre de recherche, vous pouvez cliquer sur le lien ID solution pour lier une solution existante ou sur Nouveau pour créer une solution. Pour une description des champs, voir Champs de solution (voir <a href="#">Champs des solutions</a> page 455).</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Avant de créer des solutions, vérifiez dans la page Liste de solutions que la solution en question n'est pas déjà en attente de publication par votre responsable. La fenêtre de recherche ne contient que les solutions marquées Publié et ayant le statut Approuvé.</p>
Equipe	<p><b>La section Equipe n'apparaît pas par défaut sur les pages de détails d'enregistrement dans l'application standard, mais l'administrateur de votre société peut l'ajouter à certains types d'enregistrement :</b></p> <p>Pour que d'autres employés puissent voir cet enregistrement, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'utilisateur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si le titulaire de l'enregistrement fait partie d'un groupe (défini par l'administrateur de votre société), les membres du groupe apparaissent automatiquement dans la section Informations liées à l'équipe.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 160).</p>
Utilisateur	<p><b>La section Utilisateur n'apparaît pas par défaut sur les pages de détails d'enregistrement dans l'application standard, mais l'administrateur de votre société peut l'ajouter à certains types d'enregistrement :</b></p> <p>Pour effectuer le suivi d'un autre employé participant à une tâche, dans la section Utilisateurs de la page Tâches - Détails, cliquez sur Ajouter. Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez l'utilisateur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Contrairement à la fonctionnalité Equipe, si le titulaire de l'enregistrement fait partie d'un groupe (défini par l'administrateur de votre société), les membres du groupe n'apparaissent pas automatiquement dans la section Equipe – Informations connexes. La liste d'utilisateurs n'a aucune incidence sur la visibilité sur les enregistrements ; elle sert uniquement à des fins de suivi.</p>

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

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

- En modifiant les champs en ligne, si la modification en ligne est activée. Vous pouvez modifier les champs en ligne dans la liste des enregistrements liés sur la page de détails de l'enregistrement principal. Dans un grand nombre de listes d'enregistrements liés, vous avez aussi la possibilité de modifier plusieurs champs dans

plusieurs enregistrements en ligne simultanément. Si une liste d'enregistrements liés permet la modification en ligne simultanée de plusieurs champs, une icône en forme de crayon s'affiche en haut à gauche de la liste. Notez que vous ne pouvez pas modifier les types de champ suivants à partir de la page de détails de l'enregistrement principal :

- Champs qui n'apparaissent pas sur la page de détails de l'enregistrement lié lui-même.
- Champs calculés, par exemple Nom complet.
- Champs en lecture seule sur la page de modification de l'enregistrement lié.

En outre, lorsque le même enregistrement lié apparaît sous plusieurs enregistrements principaux, les champs faisant partie de la relation sont modifiables. En revanche, les champs appartenant à l'enregistrement lié lui-même ne le sont pas. Par exemple, dans la liste liée Equipe du compte d'un enregistrement 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.

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

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

#### ***Pour mettre à jour un enregistrement lié dans la page de détails de l'enregistrement principal***

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

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

Pour plus d'informations sur la modification des champs en ligne, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

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

#### ***Pour ouvrir un enregistrement lié depuis la page de détails de l'enregistrement principal***

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

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

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

Pour plus d'informations à ce sujet, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

## **Page Enregistrements favoris**

La page Enregistrements favoris affiche vos enregistrements favoris. Pour accéder à cette page, cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Enregistrements favoris de la barre d'actions. Vous pouvez avoir 100 enregistrements maximum dans vos favoris.

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

Les tâches pouvant être effectuées à partir de cette page sont décrites dans le tableau suivant.

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

## Utilisation des listes

Pour de nombreux types d'enregistrement, vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements en utilisant des listes filtrées. Une liste filtrée permet d'afficher un sous-ensemble d'enregistrements correspondant aux critères définis pour la liste.

Oracle CRM On Demand fournit des listes filtrées standard pour de nombreux types d'enregistrement. Les utilisateurs dont le rôle comporte le privilège Gérer les listes publiques peuvent créer des listes filtrées personnalisées et les mettre à disposition d'autres utilisateurs. L'administrateur de votre société peut déterminer les listes dont dispose votre rôle d'utilisateur. Vous pouvez également créer des listes filtrées personnalisées supplémentaires ne renvoyant que les enregistrements sur lesquels vous voulez travailler. Pour plus d'informations, voir Création et affinement de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143). Vous pouvez choisir, parmi les listes à votre disposition pour un type d'enregistrement de niveau supérieur, celles qui apparaîtront sur la page d'accueil et dans les listes de sélection de listes. Pour plus d'informations, voir [Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement](#) (page 156).

Lorsque vous sélectionnez une liste filtrée, la liste des enregistrements qui répond aux critères s'ouvre sur la page de liste des enregistrements. Vous pouvez choisir d'afficher simultanément les 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 premiers enregistrements sur la page. L'option sélectionnée est conservée dans les pages de liste de tous les types d'enregistrement tant que vous ne la modifiez pas à nouveau. Lorsque vous parcourez une liste, l'enregistrement survolé par votre curseur est mis en surbrillance via un changement de la couleur de l'arrière-plan.

Selon la configuration de votre société et celle de votre profil utilisateur, les en-têtes de colonne des pages de liste peuvent rester toujours visibles quand vous faites défiler une page d'enregistrements vers le bas. Cette fonction peut être activée ou désactivée au niveau de la société ; vous pouvez remplacer le paramètre au niveau de la société Geler l'en-tête de colonne de liste dans votre profil personnel. Pour plus d'informations sur la

modification du paramètre Geler l'en-tête de colonne de liste dans votre profil personnel, voir Mise à jour des détails de vos infos personnelles (voir [Updating Your Personal Details](#) page 810).

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand ne peut utiliser qu'une seule méthode de classement pour déterminer l'ordre de tri au sein des listes. La méthode de classement a été choisie pour fournir la solution optimale pour toutes les langues. Toutefois, certaines lettres peuvent apparaître dans le mauvais ordre dans certaines langues.

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

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

- Vous pouvez cliquer sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, la page précédente, la première page ou la dernière page de la liste.
- Si vous cliquez sur l'icône permettant d'accéder à la dernière page d'une liste, vous voyez apparaître une pleine page d'enregistrements ; le nombre d'enregistrements affichés sur la dernière page de la liste dépend du nombre d'enregistrements que vous choisissez d'afficher dans votre page de liste.  
Par exemple, supposons qu'une liste contienne un total de 60 enregistrements et que vous choisissiez d'afficher 25 enregistrements sur la page de liste. Si vous cliquez sur l'icône permettant d'accéder à la dernière page d'une liste, les 25 derniers enregistrements de la liste sont affichés sur la page.
- Si vous naviguez page par page dans une liste, la dernière page de la liste affiche uniquement les enregistrements restants.  
Par exemple, supposons qu'une liste contienne un total de 60 enregistrements et que vous choisissiez d'afficher 25 enregistrements sur la page de liste. Si vous naviguez page par page dans la liste, chacune des deux premières pages affiche 25 enregistrements et la dernière page affiche les 10 enregistrements restants.

### Tâches disponibles sur les pages de liste

Voici les opérations que vous pouvez effectuer à partir des pages de liste :

- Trier les enregistrements.
- Consulter plusieurs enregistrements en un coup d'oeil.
- Rechercher un enregistrement à consulter, supprimer ou mettre à jour.
- Mettre à jour les champs sur la page de liste en ligne, si la fonctionnalité de modification en ligne est activée.
- Ouvrir une page de détails d'enregistrement dans le volet d'enregistrement et mettre à jour les détails de l'enregistrement sans quitter la page de liste, si le volet d'enregistrement est disponible dans la page de liste.
- Créer de nouveaux enregistrements.
- Ajouter la liste à vos listes favorites en cliquant sur l'icône Ajouter aux favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de liste.
- Retirer la liste de vos listes favorites en cliquant sur l'icône Retirer des favoris sur le côté droit de la barre de titre dans la page de liste.
- Ajouter un enregistrement à vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Ajouter aux favoris sur la ligne de l'enregistrement.
- Retirer un enregistrement de vos enregistrements favoris en cliquant sur l'icône Retirer des favoris sur la ligne de l'enregistrement.
- Affiner la liste dans la page de liste, si l'icône de bascule du volet Affiner la liste est disponible. Pour plus d'informations, voir Affinement des listes dans les pages de liste (voir [Précision des listes dans les pages de liste](#) page 151).
- Pour modifier l'ordre des colonnes de la liste, faites glisser les en-têtes de colonne vers un nouvel emplacement et déposez-les. Vous pouvez éventuellement enregistrer la liste après avoir modifié l'ordre des colonnes.

### A propos de la réorganisation des colonnes dans les pages de liste

Vous pouvez réorganiser les colonnes d'une liste directement sur la page de liste. Quand vous survolez un en-tête de colonne, une flèche à quatre directions apparaît et vous pouvez alors faire glisser la colonne et la déposer dans un nouvel emplacement. Si le nombre de colonnes disponibles est supérieur au nombre que la page de votre navigateur peut afficher, quand vous faites glisser un en-tête de colonne vers le bord des colonnes affichées, la page défile automatiquement pour afficher les colonnes supplémentaires. L'ordre modifié des colonnes continue à s'appliquer quand vous effectuez des actions qui actualisent la page, notamment le défilement des pages de la liste, le tri de la liste, l'utilisation de contrôles de recherche alphabétique et des champs de filtre rapide, etc. L'ordre modifié des colonnes continue également à s'appliquer si vous ouvrez une page de détails d'enregistrement à partir de la liste et que vous revenez ensuite à la liste. Toutefois, si vous quittez la liste, les colonnes apparaissent dans l'ordre initial quand vous la rouvrez sauf si vous avez enregistré la liste après avoir réorganisé les colonnes.

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

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

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

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

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

### Actions disponibles sur les enregistrements de listes

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

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

Si trop d'enregistrements apparaissent sur la page, vous pouvez filtrer davantage la liste. Pour plus d'informations sur le filtrage rapide des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

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

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

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

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



d'adresse d'une page de la liste puis la coller dans le champ d'adresse de votre navigateur, la liste s'ouvre sur la page ouverte lorsque vous avez accédé à la liste pour la première fois.

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

### Options de gestion des listes

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

- **Suppression par lots.** Suppression de l'ensemble des enregistrements d'une liste. Voir [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#).
- **Affectation de livre par lot.** Ajout (ou suppression) d'enregistrements à un livre. Voir [Affectation d'enregistrements aux livres \(page 1591\)](#).
- **Affectation d'un membre d'équipe par lot.** Ajout d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements ou retrait d'un membre d'équipe d'une liste d'enregistrements. Voir [Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements \(page 163\)](#).
- **Exporter la liste.** Exportation d'une liste à enregistrer sur votre ordinateur. Voir [Exportation d'enregistrements dans des listes \(page 158\)](#).
- **Mise à jour en masse.** Mise à jour simultanée d'un certain nombre d'enregistrements. Voir [Mise à jour de groupes d'enregistrements \(page 165\)](#).
- **Planification de visites en masse.** Création d'une visite planifiée pour un ou plusieurs clients, voir [Planification de visites en masse \(page 237\)](#).
- **Création de rendez-vous en masse.** Pour créer un rendez-vous pour un ou plusieurs comptes, voir [Création de rendez-vous pour plusieurs comptes \(page 313\)](#).
- **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes \(voir Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes page 157\)](#)).
- **Affiner la liste.** Affinement d'une liste filtrée. Voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).

**REMARQUE :** Dans les pages de liste de la plupart des types d'enregistrement, vous pouvez également affiner la liste sans quitter la page de liste et éventuellement enregistrer la liste affinée. Pour plus d'informations, voir [Précision des listes dans les pages de liste \(page 151\)](#).

- **Enregistrer la liste.** Enregistre une liste. Lorsque vous cliquez sur Enregistrer la liste, une page offrant différentes options d'enregistrement s'affiche.
- **Afficher le filtre de la liste.** Affichage des informations importantes. Voir [Page Afficher la liste \(page 155\)](#). Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur Afficher sur la page Gérer les listes.
- **Créer une liste.** Création d'une liste filtrée. Voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).
- **Gérer les listes.** Voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).
- **Restauration par lots.** Restaurer une liste d'enregistrements supprimée, voir [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#).

### Accès aux options de gestion des listes

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



Type d'enregistrement	Étapes
Types d'enregistrement principal (sur les onglets)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page.</li> <li>2 Dans la section Listes, cliquez sur une liste.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol> <p>Pour accéder à la page Nouvelle liste, vous pouvez également procéder comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu, en haut de la page.</li> <li>2 Dans la barre de titre de la section Listes, cliquez sur le bouton Nouveau.</li> </ol>
Activités	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.</li> <li>2 Dans la section Listes des activités, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.</li> </ol> <p><b>REMARQUE :</b> Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée pour les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et les calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous. Toutefois, vous pouvez sélectionner une autre liste à afficher, ou l'administrateur peut en sélectionner une autre pour votre rôle d'utilisateur. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Configuration de votre calendrier (page 837)</a>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol>
Alertes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'onglet Accueil.</li> <li>2 Dans la partie inférieure de la section Alertes de Ma page d'accueil, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton de menu et sélectionnez l'option qui vous intéresse.</li> </ol> <p><b>REMARQUE :</b> Si aucune alerte n'est émise, le lien Afficher la liste complète n'apparaît pas.</p>
Pièces jointes	<p>Uniquement disponible si votre rôle inclut le privilège Gérer le contenu - Gérer les pièces jointes et les images de la page de détails.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Admin.</li> <li>2 Cliquez sur le lien Gestion de contenu.</li> <li>3 Sur la page Gestion de contenu, cliquez sur le lien Gérer les pièces jointes.</li> <li>4 Sur la page Gérer les pièces jointes, cliquez sur le bouton Créer une liste.</li> </ol>

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

### Listes filtrées standard

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

- [Utilisation de la page d'accueil Leads \(page 275\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte \(page 294\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs \(page 319\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité \(page 346\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance \(page 440\)](#)

### Pour ouvrir une liste

- 1 Cliquez sur l'onglet correspondant à l'enregistrement voulu.
- 2 Dans la section Listes de la page d'accueil de l'enregistrement, sélectionnez la liste que vous voulez utiliser.

**NOTE:** Pour consulter les listes d'activités, cliquez sur l'onglet Calendrier, puis sur Afficher la liste complète dans la section des listes d'activités de la page. Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes d'activités, voir [Utilisation des listes d'activités \(page 225\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 151\)](#)
- [Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 153\)](#)

## Creating and Refining Lists

When you create or refine a list of records, your user role determines which fields you can search and which fields you can display in the list, as follows:

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

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

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

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

- When you refine an existing list, some of the fields in the search criteria for the list might not be available to your user role. Any such restricted fields are grayed out, and you cannot edit them. You can remove the restricted fields from the search criteria before you run or save the list. If you run or save the list without removing the restricted fields from the search criteria, then Oracle CRM On Demand automatically removes the restricted fields from the search criteria before running or saving the list.

**NOTE:** Your company administrator can change the sets of fields that are available in the search layouts for your user role at any time. If your company administrator removes a field that was previously available to you for searching, then the next time that you refine a list with a filter that contains that field, you cannot save the list with that field in the filter. If you do not remove the field from the filter, then Oracle CRM On Demand automatically removes the field from the filter before running or saving the list.

You cannot search fields of the Note field type.

## Your User Role Determines Which Fields You Can Display in the List of Records

Your user role also determines which fields you can display in the list of records that is returned by the search, as follows:

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

## About the Sort Fields

Lists with no specified sort field are automatically sorted on the displayed column that provides the most efficient performance. Therefore, it is recommended that you do not specify a sort field when you create a list. In the standard application, a sort field is automatically selected in the New List page, but you can clear the sort field. Your administrator can set up the search layout for a record type for your user role so that a sort field is not automatically selected. For information about setting up search layouts, see [Managing Search Layouts \(page 1414\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois champs de tri. Par exemple, pour une liste d'interlocuteurs, vous pouvez choisir de trier la liste par nom de famille, puis par prénom, puis par département. Pour chacun de ces trois champs de tri, vous pouvez indiquer si les enregistrements doivent être triés par ordre croissant ou décroissant.

If you specify the sort order, then as a best practice use the most restrictive available field as the first sort field, particularly if the search is for a record type that has a large number of records. For example, a search on the Email field for the Contact record type is more efficient if the results are also sorted on the Email field rather than another field such as the Contact Last Name field.

Lorsque vous avez sélectionné le premier champ de tri, seuls les champs de tri directement stockés sur le même enregistrement que le premier champ de tri sont disponibles pour sélection en tant que deuxième et troisième champs de tri. Par exemple, lors de la recherche d'interlocuteurs, vous pouvez sélectionner le champ Prénom de l'interlocuteur comme premier champ de tri. Dans ce cas, seuls les champs de tri restants directement stockés sur l'enregistrement d'interlocuteur sont disponibles pour sélection en tant que deuxième et troisième champs de tri. Les champs stockés sur les autres enregistrements, tels que le champ Compte, stocké sur l'enregistrement de compte, ne sont pas disponibles.

**NOTE:** If your user role has the Manage Private Lists privilege, then you can access and edit other users' private lists. If your user role has the Delete Private Lists privilege as well as the Manage Private Lists privilege, then you can also delete private lists that were created by other users. Typically, the Manage Private Lists and Delete Private Lists privileges are given to administrators only. Pour plus d'informations sur les éléments à prendre en compte lors de la modification des listes privées d'autres utilisateurs, voir [A propos de la modification et de la suppression des listes privées créées par d'autres utilisateurs \(page 148\)](#).

You cannot use a field of the Note field type to sort a list of records.

The following procedure describes how to set up a list.

**Before you begin.** When you create a list, you need to enter the fields and values for the criteria that you set up. You might want to first go to the record Edit page, and write down the exact field names and values as they are used in Oracle CRM On Demand. Otherwise, your filtered list might not pick up the correct records. Alternatively, you can print the record Detail page to capture the exact field names. However, the printout does not capture the field values for drop-down lists.

### To set up a list

- 1 Create a new list or navigate to the Refine List page for an existing list.

In the List page for most record types, there is a Menu button that includes the options to create a new list or refine an existing list. For more information about accessing list management options, see [Working with Lists \(voir Utilisation des listes page 137\)](#).

**REMARQUE :** Dans les pages de liste de la plupart des types d'enregistrement, vous pouvez également affiner la liste sans quitter la page de liste et éventuellement enregistrer la liste affinée. Pour plus d'informations, voir [Précision des listes dans les pages de liste \(page 151\)](#).

- 2 In the New List page or the Refine List page, in the Search In section, select one of the following options:
  - Record Set
  - Book

**NOTE:** The Search In section is not displayed for record types that do not have owners, for example, the Product record type and the User record type. The Book option in the Search In section is available only if the Book feature is enabled for your company.

- 3 If you select the Record Set option, select one of the following from the list in the Record Set field:
- **All records I can see.** Includes records that you have at least View access to, as defined by your reporting hierarchy, the access level for your role, and the access level for shared records.
  - **All records I own.**
  - **All records where I am on the team.** Includes only records in the filtered list where one of the following applies:
    - You own the records.
    - The records are shared with you by the owner through the Team feature.
    - The records are shared with you through the group assignment feature for accounts, activities, contacts, households, opportunities, and portfolios.
  - **All records I or my subordinates own.**
  - **All records where I or my subordinates are on the team**
  - **My Default Book.** Your default setting for the Book selector, as defined by your company administrator.

- 4 If you select the Book option, select a book, user, or delegate in the Book selector.

For more information, see Using the Book Selector (voir [Utilisation du Sélecteur de Livre](#) page 116).

- 5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

Si cette case est cochée, certains champs ne tiennent pas compte de la casse pour la recherche. Ces champs sont affichés en texte bleu dans la section Saisir les critères de recherche.

- 6 In the Enter Search Criteria section do the following:

- a (Optional) If you are refining an existing list filter that contains a search field that is not available to your user role, remove the search field from the list by clicking the X icon beside the field row.

If a search field in the list filter is not available as a search field for your user role, then the field is grayed out, you cannot edit it, and an X icon appears beside the field. You can remove the restricted fields from the list filter. If you run or save the list without removing the restricted fields from the filter, then Oracle CRM On Demand automatically removes the restricted fields from the filter before running or saving the list.

- b Select a field from the Field list.

The fields are prepopulated with the targeted search fields for the record type.

**NOTE:** If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then you cannot specify any search criteria for a list of records of that record type.

Certain fields are optimized to improve performance during searches and when sorting lists. These optimized fields are shown in green text in the list of search fields. If your search criteria include a field that is not optimized for searching, your search might be slower.

**NOTE:** Les champs qui sont affichés en texte violet dans la section Saisir les critères de recherche ne tiennent jamais compte de la casse, quel que soit le paramètre de la case à cocher Casse non prise en compte. Ces champs ne sont pas optimisés pour les recherches rapides.

If the address field you need does not appear in the drop-down list, select the corresponding one shown in the following table or in About Countries and Address Mapping (voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) page 1768).

**NOTE:** The fields listed in this table might not apply to all countries or locales.

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Street Number Address 1 Chome	Number/Street
Ku	Address 2
Floor District	Address 3
Shi/Gun	City
Colonia/Section CEDEX Code Address 4 URB Township	PO Box/Sorting Code
MEX State BRA State Parish Part of Territory Island Prefecture Region Emirate Oblast	Province
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Zip/Post Code

- c Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter. If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further. For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (voir [A propos des conditions de filtre](#) page 84).

**TIP:** To create a list of service requests that do not have an owner, select the Owner ID field, the Equal to filter condition, and leave the value blank. You can create other null lists using this general approach.

**CAUTION:** When entering Filter Values, check to make sure that you are following the rules described in About Filter Values (page 89). Otherwise, the correct records might not be included in the list.

**Examples**

**Accounts:** If you want to create a filtered list of accounts in Canada with annual revenue over \$100,000,000.00, complete the form as follows:

Field	Condition	Value(s)	
Annual Revenue	Greater than	100000000	AND

Field	Condition	Value(s)	
Country	Equal to	Canada	

**Leads:** If you want to create a filtered list of leads with potential revenue over \$100,000.00 and ratings of A or B, complete the form as follows:

Field	Condition	Value(s)	
Potential Revenue	Greater than	100000	AND
Rating	Less than	C	

- 7 Dans la section Colonne d'affichage, choisissez les champs à afficher sous forme de colonne dans les résultats de recherche en les déplaçant de la liste des champs disponibles vers celle des champs sélectionnés. Utilisez les flèches Haut ou Bas pour changer l'ordre des champs sélectionnés.

**A SAVOIR :** Après le renvoi de la liste d'enregistrements, vous pouvez rapidement modifier l'ordre des colonnes de la liste en faisant glisser les en-têtes de colonne et en les déposant vers un nouvel emplacement. Vous pouvez éventuellement enregistrer la liste après avoir modifié l'ordre des colonnes.

- 8 (Optional) In the Sort Order section, specify the initial sort field or fields that you want, and the sort order, as follows:
- If you do not want to specify a sort field, and if a sort field is already selected, then clear the sort field.
  - If you want to specify one or more sort fields, then do the following:
    - a Dans la liste déroulante Trier par, sélectionnez le premier champ de tri, puis cliquez sur Croissant ou Décroissant pour indiquer l'ordre de tri.
    - b Sélectionnez un deuxième champ de tri, puis un troisième, le cas échéant, puis indiquez l'ordre de tri pour ces champs.

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

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

- 9 (Optional) To see the results of your search criteria without saving the list, click Run.  
The List page appears displaying the results of your search criteria. You can then click the Menu button in the title bar, and select Save List or Refine List to save your list.
- 10 Click Save, and complete the fields in the Save options section:

Field	Comment
List Name	Type a name for the list (50-character limit). You can use any symbols or punctuation marks except quotation marks (""") in your List Name.  Created lists are arranged in ascending ASCII code order, which means that the sort order is case sensitive. So, all of the list names that start with an uppercase letter appear before the list names that start with a lowercase letter.
Description	Enter a description of up to 251 characters.



Field	Comment
List Accessibility	<p>If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Private.</b> Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role.</li> <li>■ <b>Public.</b> Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company.</li> <li>■ <b>Role Specific.</b> Makes the list available only to users with a specific role.</li> </ul>

1 (Public lists only) In the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section of the page, specify the availability of the list for the roles for which a list order layout has been defined for the record type, as follows:

- If you do not want the list to be available to a role, then use the directional arrows to move the role to the List Not Available For section.
- If you want the list to be available to a role and you also want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then use the directional arrows to move the list to the List Shown in Short List For section. The lists in the short list appear in the List section in the record-type Homepage and in picklists of lists for the record type.
- If you want the list to be available to a role but you do not want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then leave the role in the List Available For section.

The Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is available only if all of the following are true:

- Your user role has either the Customize Application privilege or the Manage Role Lists Order privilege, as well as the Manage Public Lists privilege.
- You are either creating a new public list or refining an existing list and saving it as a new public list. Note that if you are refining a public list and overwriting the existing list, then the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is not available.
- A list order layout is defined for one or more roles.

Only the roles for which a list order layout has been defined are shown in the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section.

2 Click Save and Run.

The filtered list you created appears in the drop-down list in this page's title bar and in the Lists section of the record Homepage.

**TIP:** If a message appears indicating that your list request has timed out, refine your list criteria further and try again. You can find more information about optimizing searches and lists on the Training and Support Center Web site, which you can access by clicking the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

## A propos de la modification et de la suppression des listes privées créées par d'autres utilisateurs

Si vous avez un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les listes privées, vous pouvez accéder aux listes privées d'autres utilisateurs et les modifier via la page Gérer les listes pour le type d'enregistrement. Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Supprimer les listes privées ainsi que du privilège Gérer les listes privées, vous pouvez également supprimer les listes privées qui ont été créées par d'autres utilisateurs. Vous pouvez ouvrir la page Gérer les listes en cliquant sur le lien Gérer les listes sur la page d'accueil du type d'enregistrement, ou en sélectionnant Gérer les listes depuis le bouton Menu d'une page de liste pour le type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la page Gérer les listes, voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).



Lorsque vous modifiez des listes privées créées par d'autres utilisateurs, les remarques suivantes s'appliquent :

- Dans la page Gérer les listes, vous pouvez accéder aux listes privées que d'autres utilisateurs ont créées pour le type d'enregistrement dans votre langue utilisateur actuelle. Si vous souhaitez modifier les listes privées que d'autres utilisateurs ont créées dans une autre langue, vous devez basculer sur cette langue. Pour plus d'informations sur la modification de votre langue, voir [Modification de vos paramètres de langue](#) (voir [Modification du paramètre de langue](#) page 821).
- Nous vous recommandons de configurer votre rôle d'utilisateur afin que tous les champs de recherche accessibles aux autres utilisateurs pour le type d'enregistrement soient également disponibles pour vous. Sinon, vous risquez de ne pas pouvoir modifier des listes. Si vous tentez de modifier une liste qui inclut un champ de recherche auquel vous n'avez pas accès, le résultat suivant se produit :
  - Ce champ est grisé et vous ne pouvez pas le modifier.
  - Lorsque vous sauvegardez la liste, Oracle CRM On Demand supprime automatiquement le champ des critères de recherche.
- Si vous avez l'intention d'ajouter un champ de recherche à une définition de liste, assurez-vous que le propriétaire de la liste dispose des autorisations d'accès nécessaires pour ce champ. Pour plus d'informations sur le mode de détermination de l'accès aux champs dans les listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
- Si vous avez l'intention de sélectionner un livre pour la recherche, assurez-vous que le propriétaire de la liste a accès à ce livre.
- Lorsque vous enregistrez la liste et que vous l'exécutez, la liste des enregistrements renvoyés est déterminée en fonction de ceux auxquels vous avez accès, et non d'après ceux auxquels le propriétaire de la liste a accès.

## Filtrage de listes

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

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

**REMARQUE :** Les commandes de recherche alphabétique ne sont pas disponibles si la langue de l'utilisateur est le coréen, le japonais, le chinois simplifié ou le chinois traditionnel.
- Utilisation des champs de filtrage rapide

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

**REMARQUE :** Les contrôles de recherche alphabétique et les champs Filtre rapide que vous utilisez généralement pour filtrer une liste ne sont pas disponibles lorsque le volet d'enregistrement est ouvert. Si vous voulez filtrer la liste, vous devez fermer le volet d'enregistrement. Pour plus d'informations sur le volet d'enregistrement, voir [A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste](#) (page 151) et [Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste](#) (page 153).

Vous pouvez également limiter les enregistrements faisant l'objet d'une recherche en sélectionnant un livre ou un utilisateur à l'aide du sélecteur de livre. Pour plus d'informations, voir [Utilisation du sélecteur de livre](#) (page 116).

Pour un filtrage plus avancé, vous pouvez préciser les critères de la liste. Pour plus d'informations, voir [Précision des listes dans les pages de liste](#) (page 151) et [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

## Recherche alphabétique

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

Si les commandes de recherche alphabétique sont disponibles, vous pouvez procéder comme suit :

- Cliquer sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les enregistrements commençant par cette lettre.
- Saisir des caractères dans le champ textuel et cliquer sur Atteindre pour filtrer la liste et afficher uniquement les enregistrements commençant par ces caractères. Vous pouvez utiliser des caractères génériques. Reportez-vous à la rubrique A propos des valeurs de filtre (voir [About Filter Values](#) page 89).

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

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

### Champs de filtrage rapide

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

Dans la section "Afficher les résultats si" de la page de liste, vous sélectionnez ou saisissez les valeurs de gauche à droite dans les champs pour spécifier respectivement le champ de recherche, la condition de filtre et la valeur de filtre (si la condition de filtre en requiert une). Les valeurs disponibles dans la liste déroulante des conditions de filtre varient en fonction du champ de recherche que vous sélectionnez. Pour plus d'informations sur les conditions de filtre disponibles, voir [A propos des conditions de filtre](#) (page 84).

La valeur du champ de filtre change en fonction du type de champ. Par exemple, une icône de calendrier s'affiche lorsque vous voulez sélectionner une date, tandis qu'une icône de téléphone apparaît si vous souhaitez spécifier un numéro de téléphone. Le champ de filtre est masqué si aucune valeur n'est requise avec la condition de filtre. Pour les champs textuels et de numéro de téléphone, vous pouvez utiliser des caractères génériques. Reportez-vous à la rubrique A propos des valeurs de filtre (voir [About Filter Values](#) page 89).

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

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

Les recherches dans les champs de filtrage rapide n'ont aucun effet sur les critères de recherche Affiner la liste. En outre, les recherches dans les champs de filtrage rapide tiennent compte de la casse pour la plupart des champs. Toutefois, certains champs ne tiennent jamais compte de la casse. Ces champs sont affichés en texte violet.

**A SAVOIR :** Lorsque vous travaillez sur une liste, vous pouvez affiner la liste, de telle sorte que les recherches dans certains champs supplémentaires ne soient pas sensibles à la casse. Lorsque vous cochez la case *Casse non prise en compte* dans la page *Affiner la liste*, puis exécutez la liste à partir de cette page, les champs qui ne tiennent pas compte de la casse apparaissent en texte bleu dans les champs de filtrage rapide. Toutefois, lorsque vous naviguez hors de la liste, puis la rouvrez ultérieurement, les recherches sur l'ensemble des champs qu'elle contient tiennent à nouveau compte de la casse, à l'exception des champs affichés en texte violet. Dans les listes personnalisées privées et les listes personnalisées publiques que vous créez, vous pouvez cocher la case *Casse*

non prise en compte, puis enregistrer la liste, de manière à ce que les champs concernés ne prennent définitivement plus en compte la casse.


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

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

### **Précision des listes dans les pages de liste**

Dans de nombreuses pages de liste, vous pouvez ouvrir le volet Affiner la liste dans la page de liste et modifier les critères de recherche de la liste sans quitter la page. Vous pouvez également modifier le jeu de champs qui est affiché dans la page de liste.

#### **Pour préciser une liste dans une page de liste**

- 1 Dans la page de liste, cliquez sur l'icône de bascule du volet Affiner la liste :  

- 2 Dans le volet Affiner la liste, modifiez les critères de recherche, les champs à afficher et l'ordre de tri en fonction de vos besoins.  
 Pour plus d'informations sur l'amélioration des listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
- 3 Cliquez sur Exécuter pour rafraîchir la liste des enregistrements.
- 4 Pour fermer le volet, cliquez de nouveau sur l'icône de bascule du volet Affiner la liste.

Lors de la précision des listes dans les pages de liste, les considérations suivantes s'appliquent :

- Le bouton Enregistrer n'est pas disponible dans le volet Affiner la liste. Si vous voulez enregistrer la liste affinée après l'avoir exécutée, vous devez sélectionner l'option Enregistrer la liste à partir du bouton Menu dans la barre de titre de la page de liste.
- Vous ne pouvez pas modifier le type d'enregistrement sur lequel porte la recherche. Pour rechercher un enregistrement d'un type différent, vous devez ouvrir une liste existante d'enregistrements de ce type ou lancer une nouvelle recherche, par exemple, en cliquant sur Avancé dans la section Recherche de la barre d'action.
- Les fonctions suivantes ne sont pas disponibles dans la page de liste tant que le volet Affiner la liste est ouvert dans la page :
  - Champs de filtrage rapide.
  - Sélecteur de livre. En revanche, vous pouvez sélectionner un livre dans le volet Affiner la liste.

### **A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste**

Sur de nombreuses pages de liste, vous pouvez ouvrir un enregistrement dans le volet d'enregistrement sans quitter la page. À l'intérieur du volet d'enregistrement, vous pouvez utiliser l'enregistrement sous réserve de disposer des droits d'accès nécessaires. Vous pouvez par exemple :

- consulter les détails de l'enregistrement ;
- consulter les sections d'informations connexes pour l'enregistrement ;
- modifier les champs de l'enregistrement et des sections d'informations connexes dans la page de détails, si la fonction de modification en ligne est activée ;
- prévisualiser les enregistrements liés, à l'aide de la fonction de prévisualisation des enregistrements ;

- supprimer l'enregistrement.

Le volet d'enregistrement est disponible dans la plupart des listes d'enregistrements d'Oracle CRM On Demand. Certaines listes ne prennent pas en charge le volet d'enregistrement. Si le volet d'enregistrement est pris en charge pour une liste et si celle-ci contient au moins un enregistrement, l'icône de bascule du volet d'enregistrement est visible dans la partie droite de la barre de titre de la page de liste :



En revanche, pour les listes qui ne prennent pas en charge le volet d'enregistrement, cette icône n'est pas disponible dans la page de liste.

**REMARQUE :** Le volet d'enregistrement n'est pris en charge dans aucune des listes auxquelles vous accédez par l'intermédiaire des pages d'administration dans Oracle CRM On Demand.

### Considérations relatives à l'utilisation du volet d'enregistrement

Lorsque vous utilisez le volet d'enregistrement, les considérations suivantes s'appliquent :

- **Code personnalisé et applets Web personnalisés.** L'administrateur a la possibilité de personnaliser certaines pages d'Oracle CRM On Demand à l'aide de code personnalisé et d'ajouts d'en-tête HTML personnalisé. Il peut par exemple ajouter un bouton personnalisé à une page de détail d'enregistrement ou lui ajouter un applet Web contenant du code personnalisé. Dans certains cas, il arrive que ce type de personnalisation ne fonctionne pas comme prévu lorsque vous utilisez l'enregistrement dans le volet d'enregistrement.
- **Mise à jour et actualisation d'un enregistrement dans le volet d'enregistrement.** Si vous essayez de mettre à jour un enregistrement que vous avez ouvert dans le volet d'enregistrement alors qu'un autre utilisateur est en train de le mettre à jour, un message apparaît. Dans ce cas, vous devez actualiser l'enregistrement dans le volet d'enregistrement en cliquant à nouveau sur celui-ci dans la section liste de la page.
- **Suppression d'enregistrements dans le volet d'enregistrement.** Si vous supprimez un enregistrement dans le volet d'enregistrement, ce dernier se ferme. La liste est actualisée et l'enregistrement n'y est plus disponible.
- **Actions faisant quitter la page de liste.** Dans le volet d'enregistrement, si vous cliquez sur un lien menant à une autre page d'Oracle CRM On Demand (par exemple, sur le lien Afficher la liste complète dans la section des informations connexes) ou sur un bouton permettant d'effectuer une action (telle que créer un enregistrement), une nouvelle page s'ouvre. Cette nouvelle page remplace la page de liste. Si vous voulez revenir à la liste, vous pouvez utiliser le lien Retour.
- **Navigation dans la liste et modification en ligne.** Les considérations suivantes s'appliquent à la section liste de la page :
  - Des icônes de navigation (en haut ou en bas de la section liste) permettant d'accéder à la page suivante, la page précédente, la première page ou la dernière page de la liste sont disponibles lorsque le volet d'enregistrement est ouvert. Toutefois, si vous naviguez vers une autre page de la liste alors que vous avez ouvert un enregistrement dans le volet d'enregistrement, cet enregistrement se ferme. Le volet d'enregistrement reste ouvert.
  - Vous ne pouvez pas modifier de champs en ligne dans la section liste de la page lorsque que le volet d'enregistrement est ouvert.
  - Les contrôles de recherche alphabétique et les champs Filtre rapide que vous utilisez généralement pour filtrer une liste ne sont pas disponibles lorsque le volet d'enregistrement est ouvert. Si vous voulez filtrer la liste, vous devez fermer le volet d'enregistrement.
  - Vous ne pouvez pas trier la liste lorsque que le volet d'enregistrement est ouvert. Pour pouvoir trier la liste, vous devez d'abord fermer le volet d'enregistrement.
  - Vous ne pouvez pas modifier le nombre d'enregistrements affichés dans la page de liste lorsque le volet d'enregistrement est ouvert. Pour pouvoir modifier le nombre d'enregistrements affichés dans la page de liste, vous devez d'abord fermer le volet d'enregistrement.

## Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 153\)](#)

## Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste

Cette rubrique explique comment ouvrir et utiliser des enregistrements dans le volet d'enregistrement des pages de liste.

La procédure suivante explique comment ouvrir le volet d'enregistrement dans une page de liste.

### ***Pour ouvrir le volet d'enregistrement dans une page de liste***

- Cliquez sur l'icône de bascule du volet d'enregistrement :



Le volet d'enregistrement s'ouvre. La première colonne de la liste reste visible dans la section liste de la page.

La procédure suivante explique comment ouvrir un enregistrement dans le volet d'enregistrement.

### ***Pour ouvrir un enregistrement dans une page de liste***

- Dans la section liste de la page, cliquez sur la ligne correspondant à l'enregistrement que vous souhaitez ouvrir dans le volet d'enregistrement.

L'enregistrement s'ouvre dans le volet d'enregistrement. Dans la section liste de la page, la première colonne de la liste reste visible et la ligne correspondant à l'enregistrement que vous venez d'ouvrir est en surbrillance.

La procédure suivante explique comment afficher une autre colonne dans la section liste de la page lorsque que le volet d'enregistrement est ouvert.

### ***Pour afficher une autre colonne dans la section liste de la page***

- Dans l'en-tête de la liste, cliquez sur l'icône Sélectionner la colonne à afficher (une flèche vers le bas à l'intérieur d'un cercle) et sélectionnez le nom de la colonne à afficher.

La colonne sélectionnée apparaît dans la section liste de la page. La ligne correspondant à l'enregistrement actuellement ouvert apparaît en surbrillance dans la liste.

La procédure suivante explique comment fermer le volet d'enregistrement.

### ***Pour fermer le volet d'enregistrement***

- Cliquez sur l'icône de bascule du volet d'enregistrement.

Le volet d'enregistrement se ferme. La page de liste reste ouverte.

## Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste \(page 151\)](#)

## Page Gérer les listes

La page Gérer les listes affiche les listes filtrées auxquelles vous avez accès pour un type d'enregistrement spécifique. Pour chaque liste, la page affiche le type de liste (publique, privée, système ou spécifique au rôle), le

nom de l'utilisateur qui a créé la liste, le nom de l'utilisateur qui a modifié la liste en dernier et la date de dernière modification de la liste.

Vous pouvez filtrer le jeu de listes qui est affiché. Les jeux de listes prédéfinis suivants sont disponibles dans une liste déroulante de la page Gérer les listes :

- **Toutes les listes.** Toutes les listes auxquelles vous avez accès pour ce type d'enregistrement. Ce jeu de listes s'affiche lorsque vous ouvrez la page pour la première fois.
- **Mes listes.** Listes que vous avez créées pour le type d'enregistrement, y compris vos listes privées et les listes publiques ou spécifiques au rôle que vous avez créées.
- **Listes système.** Listes disponibles pour le type d'enregistrement dans l'application standard.
- **Listes dans mon ordre des listes.** Listes qui apparaissent dans la liste de sélection des listes figurant dans les pages de liste, ainsi que dans le jeu de listes prédéfinies se trouvant dans les fenêtres de consultation du type d'enregistrement.
- **Listes spécifiques au rôle.** Listes spécifiques au rôle auxquelles vous avez accès pour le type d'enregistrement.
- **Listes publiques.** Listes publiques qui ont été créées pour le type d'enregistrement.
- **Listes privées.** Listes privée que vous et d'autres utilisateurs avez créées pour le type d'enregistrement dans votre langue utilisateur actuelle.

Ce jeu de listes prédéfini est disponible uniquement si vous avez un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les listes privées. En principe, le privilège Gérer les listes privées est accordé aux administrateurs uniquement. Pour plus d'informations sur les éléments à prendre en compte lors de la modification des listes privées d'autres utilisateurs, voir [A propos de la modification et de la suppression des listes privées créées par d'autres utilisateurs \(page 148\)](#).

**REMARQUE :** Il est possible qu'il existe plusieurs listes portant le même nom pour un seul type d'enregistrement. Par exemple, vous pourriez créer une liste privée qui porte le même nom qu'une liste publique ou une liste spécifique au rôle existante pour le type d'enregistrement. Le cas échéant, les deux listes portant le même nom s'affichent lorsque vous consultez toutes les listes associées à ce type d'enregistrement dans la page Gérer les listes. De la même manière, plusieurs utilisateurs peuvent créer des listes privées portant le même nom. Par conséquent, si vous avez un rôle utilisateur qui inclut le privilège Gérer les listes privées, il se peut que la page Gérer les listes affiche plusieurs listes privées ayant le même nom mais qui ont été créées par différents utilisateurs.

Pour certains des jeux de listes prédéfinis, vous pouvez utiliser les champs de filtre rapide pour affiner le jeu de listes.

**REMARQUE :** Vous pouvez ouvrir la page Gérer les listes en cliquant sur le lien Gérer les listes sur la page d'accueil du type d'enregistrement, ou en sélectionnant Gérer les listes depuis le bouton Menu d'une page de liste pour le type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'accès aux options de gestion des listes depuis les pages de liste, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

Les tâches pouvant être effectuées à partir de la page Gérer les listes sont décrites dans le tableau suivant.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter une liste à vos listes favorites	Dans la ligne correspondant à la liste, cliquez sur l'icône Ajouter aux favoris. <b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas ajouter à vos listes favorites une liste privée qui a été créée par un autre utilisateur, même si vous avez un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les listes privées.
Retirer une liste de vos listes favorites	Dans la ligne correspondant à la liste, cliquez sur l'icône Retirer des favoris.

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier l'ensemble des listes figurant dans la page d'accueil d'un enregistrement et dans les listes de sélection de listes	Pour plus d'informations sur la modification des ensembles de listes, voir <a href="#">Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement (page 156)</a> .
Créer une liste filtrée	Dans la barre de titre Gérer les listes, cliquez sur Nouvelle liste. Sur la page Nouvelle liste, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une liste	<p>Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez supprimer, cliquez sur Supprimer.</p> <p>Vous pouvez supprimer n'importe quelle liste que vous avez créée. En outre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Gérer les listes publiques, vous pouvez également supprimer les listes publiques et les listes spécifiques à un rôle, qui que soit leur créateur.</li> <li>■ Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Gérer les listes privées ainsi que du privilège Supprimer les listes privées, vous pouvez supprimer les listes privées qui ont été créées par d'autres utilisateurs.</li> </ul>
Naviguer de liste en liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Mettre à jour une liste	<p>Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez mettre à jour, cliquez sur Modifier. Vous pouvez alors mettre à jour la liste dans la page Affiner la liste.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas modifier les listes filtrées standard distribuées avec l'application ni les listes filtrées enregistrées avant la mise à disposition de la fonction de mise à jour.</p>
Afficher les informations importantes et filtrer les informations de la liste	Cliquez sur Afficher dans la ligne correspondant à la liste. La page Afficher la liste s'ouvre.

## Page Afficher la liste

La page Afficher la liste contient les informations suivantes :

- **Informations importantes sur la liste.** Le nom et la description de la liste, ainsi que :
  - **Accessibilité.** La visibilité de la liste (privée, publique ou spécifique à un rôle utilisateur).
  - **Rechercher dans.** Le sous-ensemble d'enregistrements utilisés pour filtrer la liste.
- **Informations de filtrage** Les champs, les conditions de filtre et les valeurs de filtre utilisés pour générer la liste filtrée.



- **Champs sélectionnés.** Les champs sélectionnés pour être affichés sous forme de colonnes dans les résultats de recherche, ainsi que l'ordre de tri du champ choisi comme champ de recherche par défaut.

Pour accéder à la page Afficher la liste, sélectionnez l'option Afficher le filtre de la liste à l'aide du bouton Menu d'une page de liste. Pour plus d'informations sur l'accès aux options de gestion des listes, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

## Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement

L'administrateur de votre société peut déterminer les listes dont dispose votre rôle d'utilisateur. Vous pouvez également créer des listes personnalisées pour votre usage personnel ; pour plus d'informations, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143). Vous pouvez choisir, parmi les listes à votre disposition pour un type d'enregistrement de niveau supérieur, celles qui apparaîtront aux emplacements suivants :

- Dans la page d'accueil du type d'enregistrement, si celui-ci a une page d'accueil. La page d'accueil présente au maximum les dix premières listes de votre jeu de listes pour le type d'enregistrement.
- Dans la liste de sélection de listes, dans les pages de liste du type d'enregistrement.
- Dans le champ Liste *type d'enregistrement* des fenêtres de consultation du type d'enregistrement, où *type d'enregistrement* est le nom du type de l'enregistrement que vous recherchez dans la fenêtre de consultation.

La présence du champ Liste *type d'enregistrement* dans les fenêtres de consultation est régie par le menu Listes de type d'enregistrement dans les fenêtres de consultation du profil de la société. Pour plus d'informations sur ce menu et ses effets, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation \(page 110\)](#) et [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).

**REMARQUE :** Si le champ Liste *type d'enregistrement* est disponible dans les fenêtres de consultation, la première des listes figurant dans le champ Liste *type d'enregistrement* est active par défaut à l'ouverture de la fenêtre de consultation. Si des listes contextuelles sont disponibles dans la fenêtre de consultation et que la présentation de recherche de votre rôle utilisateur indique que les listes contextuelles doivent apparaître en tête des listes figurant dans le champ Liste *type d'enregistrement* de la fenêtre de consultation, la première liste contextuelle disponible est active par défaut à l'ouverture de cette fenêtre. Si le champ Liste *type d'enregistrement* n'est pas disponible dans les fenêtres de consultation, 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 vous avez accès.

Vous pouvez non seulement choisir le jeu de listes pour un type d'enregistrement, mais aussi l'ordre des listes dans le jeu. Il vous est conseillé de placer les listes que vous utilisez le plus en tête du jeu de listes.

### Pour modifier le jeu de listes d'un type d'enregistrement :

- 1 Ouvrez la liste des enregistrements du type considéré. Pour des informations sur l'ouverture des listes, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
- 2 Dans la barre de titre de la page de liste, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Gérer les listes.
- 3 Dans la page Gérer les listes, cliquez sur Ordre des listes.
- 4 Dans la page Ordre de la liste, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une liste au jeu de listes, utilisez les flèches pour faire passer la liste de la section Listes disponibles à la section Listes devant figurer dans la page d'accueil.

**REMARQUE :** Les listes qui restent dans la section Listes disponibles n'apparaissent ni dans la page d'accueil, ni dans la liste de sélection de listes des pages Liste, ni dans le jeu de listes prédéfinies des fenêtres de consultation.

- Pour supprimer une liste du jeu de listes, utilisez les flèches pour faire passer la liste de la section Listes devant figurer dans la page d'accueil à la section Listes disponibles.



- Pour modifier l'ordre des listes dans le jeu de listes, utilisez les flèches pour faire monter ou descendre les listes dans la section Listes devant figurer dans la page d'accueil.

**A SAVOIR :** N'oubliez pas que les listes que vous voulez voir apparaître dans la page d'accueil d'un type d'enregistrement doivent faire partie des dix premières listes de la section Listes devant figurer dans la page d'accueil. Par contre, toutes les listes de la section Listes devant figurer dans la page d'accueil sont disponibles dans le jeu de listes prédéfinies des fenêtres de consultation.

## 5 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** Lorsque vous créez une liste personnalisée, vous pouvez modifier votre jeu de listes pour qu'elle y figure à un emplacement différent, ou vous pouvez supprimer une liste personnalisée de votre jeu de listes.

## Page Listes de favoris

Lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète dans la section Listes préférées de la barre d'actions, la page Listes préférées apparaît avec vos listes préférées. Vous pouvez avoir 100 listes maximum dans vos favoris.

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

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

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier la séquence des listes	Dans la barre de titre des listes de favoris, cliquez sur le bouton Gérer les favoris. Dans la page Gérer les favoris, modifiez la séquence des listes afin d'obtenir l'ordre voulu. Les listes s'affichent dans le nouvel ordre défini dans la barre d'actions et dans la page Listes de favoris.
Supprimer une liste de la liste des favoris	Dans la ligne correspondant à la liste que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer.  <b>ASTUCE :</b> Vous pouvez aussi retirer une liste de vos listes favorites en l'ouvrant puis en cliquant sur l'icône Retirer des favoris, en haut à droite de la barre de titre dans la page de liste.
Afficher une liste	Cliquez sur le nom de la liste pour afficher la page de liste à partir de laquelle vous voulez travailler sur la liste.
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

Vous pouvez incorporer les listes de favoris sous forme de widget Web dans d'autres applications. Pour plus d'informations, voir [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget \(page 847\)](#).

## Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes

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

### *Pour compter les enregistrements dans une liste*

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

**REMARQUE :** Si la liste contient plus de 1000 enregistrements, l'opération de comptage s'interrompt et un message s'affiche pour indiquer qu'un nombre trop important d'enregistrements correspond à vos critères de recherche. Dans ce cas, affinez votre liste pour obtenir moins d'enregistrements. Si l'opération de comptage dure plus de 30 secondes, elle s'interrompt. Dans ce cas, réessayez ultérieurement ou affinez votre liste pour obtenir moins d'enregistrements. Pour plus d'informations sur l'amélioration des listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

## Exportation d'enregistrements dans des listes

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

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

**REMARQUE :** Dans l'application standard, il n'existe aucune limite sur le nombre d'enregistrements que vous pouvez exporter dans une liste. En revanche, votre administrateur peut restreindre le nombre d'enregistrements que vous pouvez exporter simultanément en saisissant une valeur dans le champ Nombre maximum d'enregistrements par export de liste pour votre rôle d'utilisateur. Si une restriction est définie pour votre rôle, vous ne pouvez pas exporter un nombre d'enregistrements supérieur à celui autorisé, que ce soit via une exportation immédiate ou une demande d'exportation exécutée par lot. Par exemple, si votre rôle indique que vous pouvez exporter au maximum 100 enregistrements simultanément, les enregistrements en première position dans la liste (selon l'ordre de tri actuel de la liste) jusqu'à un maximum de 100 sont exportés.

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

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

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

### ***Pour exporter jusqu'à 250 enregistrements dans une liste***

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements à exporter.
- 2 Si nécessaire, triez la liste de sorte que les enregistrements à exporter apparaissent en premier.

**A SAVOIR :** Pour trier la liste par colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Pour trier la liste par la même colonne, mais en ordre inverse, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.

- 3 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste.
- 4 Dans la page Exporter la liste :
  - Dans la section Type d'exportation de listes, sélectionnez l'option Export immédiat.
  - Dans les sections Champs à exporter et Délimiteurs de champs, sélectionnez les options souhaitées.

**REMARQUE :** La section Champs à exporter est disponible uniquement si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Liste - Exporter tous les champs.

- 5 Cliquez sur Exporter.

6 Cliquez sur Télécharger pour télécharger le fichier.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez Export immédiat dans la section Type d'exportation de listes, aucune notification par e-mail n'est envoyée une fois l'exportation terminée.

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

### **Pour exporter tous les enregistrements dans une liste**

1 Ouvrez la liste d'enregistrements à exporter.

2 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste.

3 Dans la page Exporter la liste :

- Dans la section Type d'exportation de listes, sélectionnez l'option Export avec mise en file d'attente.
- Dans les sections Champs à exporter et Délimiteurs de champs, sélectionnez les options souhaitées.

**REMARQUE :** La section Champs à exporter est disponible uniquement si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Liste - Exporter tous les champs.

- Cochez la case Activer la notification par e-mail (applicable uniquement aux exportations avec mise en file d'attente) si vous voulez qu'une notification par e-mail vous soit envoyée une fois l'exportation terminée.

**REMARQUE :** Cette case est cochée par défaut et n'est applicable que dans le cas d'une exportation avec mise en file d'attente.

- 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 \(page 1248\)](#).

4 Cliquez sur Exporter.

La page File d'attente personnelle de demandes d'export s'affiche.

5 Si la demande d'exportation figure dans la section Demandes en attente de la page, cliquez sur Rafraîchir pour voir si votre demande de mise à jour a été prise en compte.

6 Lorsque votre demande d'exportation apparaît dans la section Demandes terminées de la page File d'attente personnelle de demandes d'export, cliquez sur le lien Type de liste ou Type d'enregistrement pour ouvrir la page Demande d'export de liste - Détail.

7 Dans la section Pièce jointe de demande d'export de la page, sélectionnez Télécharger dans le menu au niveau enregistrement pour la pièce jointe, puis enregistrez le fichier ZIP.

Le fichier ZIP se compose d'un fichier texte récapitulatif de l'exportation et d'un fichier CSV contenant les enregistrements que vous avez exportés.

Les détails de la demande d'exportation sont disponibles dans la page File d'attente personnelle de demandes d'export jusqu'à ce que la période de conservation indiquée pour les demandes d'exportation de votre société expire. Le fichier ZIP contenant la sortie de la demande d'exportation est disponible dans la page File d'attente personnelle de demandes d'export jusqu'à ce que la période de conservation indiquée pour les pièces jointes à la demande d'exportation de votre société expire. Pour plus d'informations sur la page File d'attente personnelle de demandes d'export, voir [Consultation de vos demandes d'exportation \(page 841\)](#).

## **Transfert de propriété sur des enregistrements**

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

En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, vous pouvez devenir automatiquement le propriétaire d'un enregistrement que vous créez. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

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

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

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

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

### ***Pour effectuer un transfert de propriété sur un enregistrement***

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page de détail, cliquez sur Modifier pour ouvrir la page correspondante.  
**REMARQUE :** Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous n'avez pas à ouvrir la fenêtre Modifier. Vous pouvez plutôt modifier le champ Propriétaire directement dans la page de détail.
- 3 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Propriétaire.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur le lien Nom de famille d'un autre employé.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

## **Partage d'enregistrements (Equipes)**

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

- Compte
- Accréditation
- 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'échantillons
- Demande d'assistance
- Demande de tarification spéciale

Concernant les enregistrements de compte, vous pouvez également partager les enregistrements d'interlocuteur et d'opportunité qui y sont liés.

### A propos des modes de propriété Equipes et Enregistrement

En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, un enregistrement peut ne pas avoir de propriétaire. L'enregistrement peut à la place être associé à un livre personnalisé principal ou n'avoir aucun propriétaire ni aucun livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#). Les modes de propriété d'enregistrement s'appliquent uniquement aux types d'enregistrement qui prennent en charge les livres.

Si l'administrateur de votre société change le mode de propriété d'un type d'enregistrement, un enregistrement ayant précédemment eu un propriétaire peut se le voir retirer dans l'enregistrement lors de sa mise à jour après la modification du mode de propriété d'enregistrement. Dans ce cas, tous les membres de l'équipe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. Le comportement est identique pour les membres de l'équipe également membres d'un groupe prédéfini. Ainsi, tous les membres du groupe à l'exception du précédent propriétaire de l'enregistrement, restent membres de l'équipe. 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 \(voir Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés page 1480\)](#).

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

**REMARQUE :** L'ajout d'utilisateurs à une équipe pour une activité s'effectue dans la section des informations liées aux utilisateurs de la page de détails de l'activité. Lorsque vous ajoutez un utilisateur à une équipe pour une activité, vous ne pouvez pas indiquer le profil d'accès de l'utilisateur pour l'enregistrement de l'activité. Le profil d'accès Lecture seule lui est automatiquement affecté pour l'activité. L'utilisateur dont le nom figure dans le champ Déléguée par pour une activité obtient automatiquement le profil d'accès Complet pour cette activité. Le niveau d'accès de l'utilisateur à l'enregistrement dépend de la configuration du profil d'accès. Cependant, quelle que soit la manière dont le profil d'accès Lecture seule est configuré, seuls le propriétaire de l'activité et l'utilisateur dont le nom apparaît dans le champ Déléguée par peuvent retirer des utilisateurs de cette activité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'utilisateurs à des activités, voir [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes \(page 242\)](#).

La procédure suivante explique comment ajouter un ou plusieurs membres d'équipe à un enregistrement. Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Affecter un membre d'équipe par lot, vous pouvez soumettre une demande de traitement par lots pour affecter un membre d'équipe à une liste d'enregistrements ou retirer un membre d'équipe

d'une liste d'enregistrements. La fonctionnalité d'affectation par lot peut être utilisée pour tous les types d'enregistrement qui prennent en charge les équipes, sauf le type d'enregistrement Activité. Pour plus d'informations sur l'affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements, voir [Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements \(page 163\)](#).

### **Pour partager un enregistrement**

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page de détails d'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Equipe, puis cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 3 Dans la fenêtre Equipe - Ajouter un utilisateur, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Utilisateur.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez un employé.
- 5 Définissez les rôles et les niveaux d'accès :

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

- a (Facultatif) Pour expliquer le rôle de l'enregistrement lié par rapport à l'enregistrement principal, sélectionnez une option dans la liste déroulante Rôle de l'équipe.
- b Pour définir les droits d'accès au type d'enregistrement pour les membres de l'équipe, sélectionnez un profil d'accès dans la liste déroulante Accès. Les profils d'accès disponibles par défaut sont les suivants :
  - **Lecture seule.** Dans l'application standard, ce profil d'accès permet aux utilisateurs de consulter des enregistrements, mais pas de les modifier.
  - **Modifier.** Dans l'application standard, ce profil d'accès permet aux utilisateurs de modifier des enregistrements.
  - **Complet.** Dans l'application standard, ce profil d'accès permet aux utilisateurs de modifier ou supprimer des enregistrements.

**REMARQUE :** Les administrateurs peuvent modifier les paramètres d'accès sur les profils d'accès par défaut.

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

**REMARQUE :** Vos responsables disposent d'un accès de propriétaire aux enregistrements de leurs subordonnés, quelle que soit la configuration de l'option Visibilité de responsable activée sur le profil de la société et quelles que soient les sélections que vous effectuez dans la liste déroulante Accès. Pour tous les utilisateurs, l'accès le plus libéral défini dans l'application est celui qui détermine le niveau d'accès dont ils disposeront. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#).

- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 (Equipes d'opportunité uniquement) Pour affecter la totalité ou une partie du chiffre d'affaires de l'opportunité à un membre d'équipe, procédez comme suit :
  - a Dans la section Equipe d'opportunité de la page de détails d'opportunité, cliquez sur Modifier les utilisateurs.
  - b Dans le champ Pourcentage de répartition de la page Equipe d'opportunité - Modifier les utilisateurs, indiquez le pourcentage de la valeur à affecter à un membre d'équipe.  
La valeur du champ Pourcentage de répartition peut être n'importe quel nombre compris entre 0 (zéro) et 100.

**REMARQUE** : Le champ Répartir le chiffre d'affaires est un champ en lecture seule qui est calculé à partir du champ Pourcentage de répartition de l'enregistrement de l'équipe d'opportunité et du champ Chiffre d'affaires de l'enregistrement d'opportunité.

- c Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les équipes d'opportunités, voir :

- [A propos des équipes d'opportunité \(page 361\)](#)

## Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements

Vous pouvez soumettre une demande de traitement par lots pour affecter un membre d'équipe à une liste d'enregistrements ou retirer un membre d'équipe d'une liste d'enregistrements. La fonctionnalité d'affectation par lot peut être utilisée pour tous les types d'enregistrement qui prennent en charge les équipes, sauf le type d'enregistrement Activité. Voir dans [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#) la liste des enregistrements qui prennent en charge les équipes.

**REMARQUE** : Vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité d'affectation par lot pour modifier le profil d'accès d'un membre existant d'une équipe sur un enregistrement.

### Avant de commencer :

- Vous ne pouvez affecter un membre d'équipe à une liste d'enregistrements ou retirer un membre d'équipe d'une liste d'enregistrements que si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Affecter un membre d'équipe par lot.
- Si nécessaire, créez une liste pour capturer les enregistrements pour lesquels vous voulez affecter un membre d'équipe ou retirer un membre d'équipe. Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation de listes, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
- Dans l'application standard, vous pouvez affecter les profils d'accès Lecture seule, Modification et Complet à un membre d'équipe pour les enregistrements de la liste. Si vous voulez affecter un autre profil d'accès à un membre d'équipe pour les enregistrements, assurez-vous que la case Droit accessible aux membres de l'équipe est cochée pour ce profil d'accès. Pour plus d'informations sur les profils d'accès que vous pouvez affecter aux membres d'équipe, voir [Partage d'enregistrements \(équipes\) \(page 160\)](#). Pour plus d'informations sur la définition des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#).

La procédure suivante explique comment affecter un membre d'équipe à une liste d'enregistrements.

### **Pour affecter un membre d'équipe à une liste d'enregistrements**

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements.
- 2 Dans la page de liste, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affecter un membre d'équipe par lot.
- 3 Dans la page Affecter un membre d'équipe par lot, cliquez sur l'icône de recherche (loupe) du champ Utilisateur cible.
- 4 Dans la fenêtre Rechercher un utilisateur, sélectionnez l'utilisateur que vous voulez affecter comme membre d'équipe.
- 5 Sélectionnez le bouton radio Ajouter.
- 6 Dans le champ Profil d'accès, sélectionnez le profil d'accès du membre d'équipe pour les enregistrements de la liste.
- 7 Cliquez sur Affecter.

La page File d'attente de demande d'affectation par lot s'ouvre, en affichant votre demande dans la section Demandes actives. Pour plus d'information sur la page File d'attente de demande d'affectation par lot, voir [Page File d'attente de demande d'affectation par lot \(page 2021\)](#).



Lorsque votre demande aura été traitée, vous en serez informé par e-mail.

L'utilisateur que vous sélectionnez n'est pas ajouté à un enregistrement si un ou plusieurs des critères suivants sont vrais pour cet enregistrement :

- L'utilisateur est déjà membre de l'équipe dans l'enregistrement. Dans ce cas, l'appartenance de l'utilisateur à l'équipe et le profil d'accès pour l'appartenance de l'utilisateur à l'équipe restent inchangés pour cet enregistrement.
- Vos privilèges d'accès à l'enregistrement ne vous autorisent pas à lui ajouter un membre d'équipe.

Le journal de la demande d'affectation par lot affiche le détail de tous les enregistrements qui n'ont pas été mise à jour.

La procédure suivante explique comment retirer un membre d'équipe d'une liste d'enregistrements.

#### ***Pour retirer un membre d'équipe d'une liste d'enregistrements***

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements.
- 2 Dans la page de liste, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affecter un membre d'équipe par lot.
- 3 Dans la page Affecter un membre d'équipe par lot, cliquez sur l'icône de recherche (loupe) du champ Utilisateur cible.
- 4 Dans la fenêtre Rechercher un utilisateur, sélectionnez l'utilisateur que vous voulez retirer de l'équipe.
- 5 Sélectionnez le bouton radio Retirer.
- 6 Cliquez sur Affecter.

La page File d'attente de demande d'affectation par lot s'ouvre, en affichant votre demande dans la section Demandes actives.

Lorsque votre demande aura été traitée, vous en serez informé par e-mail.

L'utilisateur que vous sélectionnez n'est pas retiré d'un enregistrement si un ou plusieurs des critères suivants sont vrais pour cet enregistrement :

- L'utilisateur est le propriétaire de l'enregistrement.
- L'utilisateur et le propriétaire de l'enregistrement sont membres du même groupe d'utilisateurs.
- (Type d'enregistrement Lead uniquement) L'utilisateur est le commercial de l'enregistrement, c'est-à-dire que le nom de l'utilisateur s'affiche dans le champ Commercial de l'enregistrement.
- Vos privilèges d'accès à l'enregistrement ne vous autorisent pas à lui retirer un membre d'équipe.

Le journal de la demande d'affectation par lot affiche le détail de tous les enregistrements qui n'ont pas été mise à jour.

## **Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement**

En fonction du mode de propriété d'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour un type d'enregistrement, un enregistrement de ce type peut être associé à un livre personnalisé principal plutôt qu'à un propriétaire. Vous pouvez modifier le livre personnalisé principal d'un enregistrement. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

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

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



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

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

## Mise à jour de groupes d'enregistrements

De nombreux types d'enregistrement de niveau supérieur prennent en charge la fonction de mise à jour en masse, laquelle permet de mettre à jour simultanément les valeurs des champs d'un groupe d'enregistrements. Vous pouvez par exemple attribuer la propriété d'un lot d'enregistrements à un autre employé. en mettant à jour des groupes d'enregistrements.

**REMARQUE :** Certains types d'enregistrement spécifiques à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ne prennent pas en charge la fonction de mise à jour en masse, notamment les types Réponse au message, Plan de diffusion, Élément du plan de diffusion, Plan de diffusion - Relation entre éléments, Rapport d'audit de stock, Période de stock, Echantillon - Avis de non-responsabilité, Transaction d'échantillon et Élément de transaction.

Pour les types d'enregistrement qui prennent en charge la fonction de mise à jour en masse, vous pouvez mettre à jour simultanément les valeurs de 100 enregistrements sélectionnés. Si la liste contient plus de 100 enregistrements, vous pouvez répéter la tâche jusqu'à ce que tous les enregistrements soient mis à jour. Vous pouvez également peaufiner la liste afin que seuls les enregistrements à mettre à jour y apparaissent.

Les remarques qui suivent s'appliquent à la mise à jour de groupes d'enregistrements :

- Pour mettre à jour un groupe d'enregistrements, votre rôle d'utilisateur doit vous accorder au moins un des privilèges suivants : Mise à jour en masse de champs ou Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation. Si votre rôle d'utilisateur n'inclut pas au moins un de ces privilèges, vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité de mise à jour en masse.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation, mais pas le privilège Mise à jour en masse de champs, le jeu de champs que vous pourrez mettre à jour à l'aide de la fonction de mise à jour en masse est restreint. Vous ne pouvez mettre à jour que les champs modifiables pour vous dans la présentation de la page Détail qui est affectée à votre rôle utilisateur pour le type d'enregistrement. Pour les types d'enregistrement qui ont une présentation dynamique, vous pouvez mettre à jour uniquement les champs modifiables pour vous dans la présentation de la page Détail qui s'applique à cet enregistrement.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Mise à jour en masse de champs, le jeu de champs que vous pouvez mettre à jour à l'aide de la fonction de mise à jour en masse n'est pas restreint, que votre rôle d'utilisateur dispose également ou non du privilège Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation et que la présentation de la page Détail soit statique ou dynamique.

**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, disponibles sur de nombreux types d'enregistrement.

- Si la présentation de la page Détail affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement que vous mettez à jour est une présentation statique, il se peut que certains champs soient obligatoires pour certains enregistrements de la liste, alors que pour d'autres non. De la même manière, il se peut que certains enregistrements soient modifiables pour certains enregistrements de la liste et en lecture seule pour d'autres enregistrements. Par ailleurs, si vous modifiez la valeur dans le champ de liste de sélection déterminante pour la présentation dynamique dans le cadre de l'opération de mise à jour en masse, certains champs qui n'étaient pas obligatoires risquent de le devenir, et certains champs qui étaient modifiables risquent de passer en lecture seule. L'opération de mise à jour en masse échoue pour un enregistrement dans les cas suivants :

- Si vous mettez à jour un champ qui est obligatoire pour la présentation de l'enregistrement en lui attribuant une valeur NULL.

- Si vous mettez à jour un champ qui est en lecture seule pour la présentation de l'enregistrement.
- Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements d'opportunité, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente. Pour modifier le pourcentage de probabilité sur les opportunités lorsque la phase de vente est mise à jour, vous devez modifier la phase de vente sur chaque enregistrement ou via les services Web. Pour plus d'informations sur les services Web, voir [Intégration de services Web \(page 2012\)](#).
- Vous ne pouvez pas mettre à jour les champs d'adresse individuels des enregistrements, tels que comptes, interlocuteurs, leads, etc., par l'intermédiaire de la fonction de mise à jour en masse. Toutefois, si votre société utilise des adresses partagées, vous pouvez mettre à jour les champs des enregistrements d'adresse de niveau supérieur. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir [Adresses](#) et [Partage des adresses entre les enregistrements Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Partenaire](#) (voir [Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire](#) page 384).

**REMARQUE :** Vous pouvez utiliser la fonction de mise à jour en masse pour mettre à jour simultanément les valeurs d'un groupe d'enregistrements de chiffres d'affaires des produits liés à une opportunité. Pour plus d'informations sur la mise à jour des valeurs dans un groupe d'enregistrements de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité, voir [Liaison de produits à des opportunités](#) (voir [Linking Products to Opportunities](#) page 352).

**Avant de commencer :**

- Si nécessaire, créez une liste pour capturer les enregistrements à mettre à jour. Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation de listes, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
- Pour mettre à jour un groupe d'enregistrements, votre rôle d'utilisateur doit vous accorder au moins un des privilèges suivants : Mise à jour en masse de champs ou Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation.
- Pour des informations sur les valeurs que vous pouvez sélectionner lorsque vous mettez à jour le champ Phase de vente dans les enregistrements d'opportunité, voir [A propos des phases de vente et de la fonction de mise à jour en masse \(page 362\)](#).

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

**Pour mettre à jour les enregistrements sélectionnés dans une liste**

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements à mettre à jour.

**REMARQUE :** Quand vous utilisez la fonctionnalité de mise à jour en masse, seuls les enregistrements qui sont affichés dans la page Liste sont disponibles pour la mise à jour. Par exemple, si vous n'affichez que 10 enregistrements dans votre page Liste, seuls ces 10 enregistrements sont disponibles pour la mise à jour. Vous pouvez afficher 100 enregistrements au maximum dans la page Liste.

- 2 Si nécessaire, triez la liste de sorte que les enregistrements à mettre à jour apparaissent en premier.

**A SAVOIR :** Pour trier la liste par colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Pour trier la liste par la même colonne, mais en ordre inverse, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.

- 3 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mise à jour en masse.

- 4 A l'étape 1, décochez la case des enregistrements que vous ne souhaitez pas mettre à jour, puis cliquez sur Suivant.

**REMARQUE :** Par défaut, la case est cochée pour chacun des enregistrements auxquels vous avez un accès en modification. Si vous ne disposez pas d'un accès en modification à un enregistrement, la case lui correspondant est désactivée et vous ne pouvez pas la cocher.

- 5 A l'étape 2, sélectionnez les champs à mettre à jour, puis entrez les nouvelles valeurs de ces champs.

Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq champs à mettre à jour avec de nouvelles valeurs. Pour supprimer des valeurs existantes d'un champ, laissez la colonne Valeur vide à l'étape 2.

6 Cliquez sur Terminer.

## Merging Records

For certain record types, if you have duplicate records, you can merge up to five records of the same record type into one record at one time. For a list of the record types that support the merge functionality, see [Support for the Merge Functionality \(page 170\)](#).

**NOTE:** For information about what happens when you merge divisions, see [About Merging Divisions and Deleting Divisions \(voir A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions page 1279\)](#).

When you merge two or more records, you specify the field values from the records that you want to keep in the record that you retain, which is called the *primary record*. The records that are deleted are called the *duplicate records*.

The following considerations apply to the merging of records:

- If a field has the same value on the primary record and on all of the duplicate records, and if the field is required, then you cannot change the value in that field during the merge operation. However, if the field is not required, then you can select a blank value instead of the existing value in the field.
- In fields that are updated by the system, the value defaults to the value from the primary record during the merge operation, and you cannot change the value.
- In a multi-select picklist field, you can specify which set of values you want to keep. The following options are available for you to select during the merge operation:
  - The set of values from the primary record.
  - The set of values from each of the duplicate records.
  - A set of values that includes the values from all of the records, up to a maximum of 10 values. Each value is included only once, even if that value appears in the set of values on two or more records.
  - A blank value, if the field is not required.
- If your company uses shared addresses, then you cannot select the individual fields in the billing, shipping, and primary addresses that are to be retained when you merge two or more accounts, or dealers, or partners, or contacts. For more information about address fields on accounts, contacts, and partners, see [Account Fields: Import Preparation \(voir Champs de compte : Préparation de l'importation page 1817\)](#), [Contact Fields: Import Preparation \(page 1860\)](#), [Dealer Fields: Import Preparation](#), and [Partner Fields: Import Preparation \(voir Champs de partenaire : Préparation de l'importation page 1948\)](#). For more information about shared addresses, see [Addresses](#).

When you merge the records, the following happens:

- Any custom books that are linked to the primary record are always retained, but any custom books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record. However, your administrator can enable an option on the company profile to allow you to link the custom books to the primary record automatically when you merge the records. For more information, see [About Retaining Linked Custom Books When Merging Records \(voir A propos de la conservation des livres personnalisés liés lors de la fusion d'enregistrements page 171\)](#).

The links to the custom books are never removed from the duplicate records during a merge operation, even if you select the option to link those books to the primary record. If you later restore a deleted duplicate record, then the custom books are still linked to the record.

- For the record types that support teams, the team members on the duplicate records are automatically linked to the primary record, but they are not removed from the duplicate records. If you later restore a deleted duplicate record, then the team members are still linked to the record. In the Team related information section on the primary record, the record-type access for the users who were the owners of the duplicate records is set to Merged Owner. The Merged Owner access level gives the user owner access to the primary record.

**NOTE:** After the records are merged, you can change the access level for these users. However, after you change the access level, you cannot change it back to Merged Owner again.

- If your company uses shared addresses, then the following happens:
  - When you merge two or more contacts, the primary address of the primary contact is retained, if it exists. The primary addresses of the duplicate contacts, as well as any other addresses that are linked to the duplicate contacts, are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contacts. If the primary record does not have a primary address, then the duplicate records are checked to see if a primary address exists on any of those records. If a primary address is found on one of the duplicate records, then that address becomes the primary address on the primary contact. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a primary address is found on a duplicate record, the remaining duplicate records are not checked for a primary address.

If neither the primary contact nor any of the duplicate contacts has a primary address, then the first linked address that is found on a duplicate contact (if one is found) becomes the primary address on the primary contact.

If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact before the merge operation, including the primary address, are available.
  - When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses of the primary record are retained, if they exist. If the primary record does not have a billing address, then the duplicate records are checked to see if a billing address exists on any of those records. If a billing address is found, then that billing address is copied to the primary record. Similarly, if the primary record does not have a shipping address, then the duplicate records are checked to see if a shipping address exists on any of those records. If a shipping address is found, then that shipping address is copied to the primary record. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a billing or shipping address is found, the remaining duplicate records are not checked for an address of that type.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.
- If your company does not use shared addresses, then the following happens:
  - When you merge two or more contacts, all of the addresses that are linked to a duplicate contact are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contact. If the primary record did not have a primary address before the merge operation, then the first address that is linked to the primary record during the merge operation becomes the primary address on the primary contact. If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact, including the primary address, are available.
  - When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses on the duplicate records are not copied or linked to the primary record and are not removed from the duplicate records.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.
- With the exceptions described earlier for custom books, teams, and addresses, and the exceptions described in [About Merging Divisions and Deleting Divisions](#) (voir [A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions](#) page 1279), all of the records that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record before it is deleted. If you later restore a deleted duplicate record, then the links from that record to other records are not restored and the related information

sections of the restored record are empty. This is true even if the primary record and the duplicate record were both linked to the same record before the merge operation.

In most cases, Oracle CRM On Demand does not check for duplicate related records when the records that were linked to the duplicate record are linked to the primary record. To remove duplicate related records you must delete them. However, in the case of opportunities that are linked to accounts, Oracle CRM On Demand does not link an opportunity from a merged account to the primary account if the opportunity has the same Opportunity Name and Primary Contact ID as an opportunity that is already linked to the primary account.

- If there are more than 9999 records of any record type linked to any one of the records that you want to merge, then the merge operation will not complete successfully. Also, if there are large numbers of records of any type linked to any of the records that you want to merge, then the merge operation might time out, even if the number of linked records of any one record type does not exceed 9999. Other factors can also cause a merge operation to time out, such as the types of records that are involved in the merge operation, the speed of your network, and the load on the Oracle CRM On Demand database and the Oracle CRM On Demand server. You can work around these issues by doing the following:
  - Unlink some of the linked records from the parent record as necessary before you merge the parent records.
  - Perform merge operations during off-peak hours.

#### Before you begin:

- To perform this procedure, your user role must include the Merge Records privilege. To merge records of the Division record type, your user role must also include both the Manage Users privilege and the Manage Roles and Access privilege.
- At least one of the following conditions must be met:
  - Your access level for the primary record and your access level for each of the duplicate records allows you to delete the record.
  - Your user role includes the Merge Records Without Delete Access privilege.

If your access level for the primary record does not allow you to delete the record, and if your user role does not include the Merge Records Without Delete Access privilege, then the Merge button is not available on the record.

- Note the record names so that you can select them during the merge.

#### To merge records

- 1 Select the record you want to retain as the primary record.  
For instructions on selecting records, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the record Detail page, click the Merge button.
- 3 In Step 1, click the Lookup icon, and select the first duplicate record.
- 4 (Optional) To select an additional duplicate record, click the plus icon (+) and then click the Lookup icon.  
You can select a maximum of four duplicate records for the merge operation in addition to the primary record.
- 5 In Step 2, review the values for each record, and select the values to save with the record.  
The Value to Save column displays the values from the primary record by default.
- 6 In Step 3, if you want the books that are linked to the duplicate records to also be linked to the primary record when the records are merged, then select the check box.

**NOTE:** Step 3 appears only if the Enable Merge of Duplicate Record's Books check box is selected on the company profile. If Step 3 does not appear, or if you do not select the check box in Step 3, then any books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record when the records are merged. For more information, see [About Retaining Linked Custom Books When Merging Records](#) (voir [A propos de la conservation des livres personnalisés liés lors de la fusion d'enregistrements](#) page 171).

- 7 Click Finish.

## Support for the Merge Functionality

The following record types support the merge functionality, which allows you to merge up to five records of the same record type into one record at one time:

- Account
- Accreditation
- Address
- Allocation
- Application
- Asset
- Broker Profile
- Business Plan
- Campaign
- Certification
- Claim
- Contact
- Contact State License
- Course
- Coverage
- Custom Objects 01 through 40
- Damage
- Deal Registration
- Dealer
- Event
- Exam
- Financial Account
- Financial Account Holder
- Financial Account Holding
- Financial Plan
- Financial Product
- Financial Transaction
- Fund
- Fund Request
- HCP Contact Allocation
- Household
- Insurance Property
- Involved Party
- Lead
- MDF Request
- Message Plan
- Message Plan Item
- Message Plan Item Relations
- Objective
- Opportunity
- Partner
- Partner Program



- Plan Account
- Plan Contact
- Plan Opportunity
- Policy
- Policy Holder
- Portfolio
- Product Indication
- Sample Disclaimer
- Sample Request
- Sample Transaction
- Service Request
- Solution
- Special Pricing Request
- Vehicle

## A propos de la conservation des livres personnalisés liés lors de la fusion d'enregistrements

Lorsque vous fusionnez au moins deux enregistrements, tous les livres personnalisés qui sont liés à l'enregistrement principal sont conservés, mais les livres personnalisés qui sont liés aux enregistrements en double ne sont pas automatiquement liés à l'enregistrement principal. Cela signifie que si un utilisateur a accès à un enregistrement en double via l'adhésion d'un livre personnalisé qui est lié à l'enregistrement en double, et si l'utilisateur n'a pas accès à l'enregistrement principal ou à cet enregistrement en double au moyen d'un autre composant de contrôle d'accès, l'utilisateur n'aura pas accès à l'enregistrement principal, après la fusion des enregistrements, sauf si vous liez manuellement le livre approprié à l'enregistrement principal après avoir fusionné les enregistrements.

Toutefois, si votre administrateur coche la case Activer la fusion des livres de l'enregistrement en double dans le profil de la société, une étape supplémentaire s'affiche lors de la fusion de plusieurs enregistrements, pour vous permettre de lier les livres personnalisés des enregistrements en double à l'enregistrement principal.

### Modes de propriété des enregistrements et fusion des enregistrements

Si vous choisissez de lier les livres personnalisés des enregistrements en double à l'enregistrement principal quand vous fusionnez plusieurs enregistrements, le mode de propriété des enregistrements qui est configuré pour le type d'enregistrement détermine quels livres personnalisés sont liés à l'enregistrement principal après la fusion, comme le décrivent les sections suivantes.

#### Mode Utilisateur

Si le type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur, les événements suivants se produisent après la fusion des enregistrements :

- Le champ Livre de l'enregistrement principal affiche le livre utilisateur pour le propriétaire de l'enregistrement principal.
- Tous les livres personnalisés qui étaient liés aux enregistrements en double sont liés à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres sur la page de détails de l'enregistrement principal.
- Tous les livres personnalisés qui étaient liés à l'enregistrement principal continuent d'être liés à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Les liens vers les livres personnalisés ne sont pas supprimés des enregistrements en double. Si vous restaurez ultérieurement un enregistrement en double supprimé, les livres personnalisés seront toujours liés à l'enregistrement.

### Mode Livre

Si le type d'enregistrement est configuré en mode Livre, les événements suivants se produisent après la fusion des enregistrements :

- Le livre personnalisé que vous sélectionnez dans le champ Livre de l'étape 2 de l'opération de fusion devient le livre principal pour l'enregistrement principal. Si vous sélectionnez le livre à partir de l'enregistrement principal, le livre principal de chacun des enregistrements en double est lié à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal. En revanche, si vous sélectionnez un livre à partir d'un enregistrement en double en tant que livre principal, ce livre qui était le livre principal pour l'enregistrement principal n'est pas automatiquement lié à l'enregistrement principal.
- Tous les livres personnalisés qui étaient liés aux enregistrements en double sont liés à l'enregistrement principal dans la section d'informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Tous les livres personnalisés non principaux qui étaient liés à l'enregistrement principal continuent d'être liés à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Les liens vers les livres personnalisés ne sont pas supprimés des enregistrements en double. Si vous restaurez ultérieurement un enregistrement en double supprimé, les livres personnalisés seront toujours liés à l'enregistrement.

### Mode Mixte

Si le type d'enregistrement est configuré en mode Mixte, les événements suivants se produisent après la fusion des enregistrements :

- Si un propriétaire est affecté à la fois à l'enregistrement principal et aux enregistrements en double, le comportement est le même que quand le type d'enregistrement est configuré en mode Utilisateur.
- Si un livre personnalisé principal est affecté à la fois à l'enregistrement principal et aux enregistrements en double, le comportement est le même que quand le type d'enregistrement est configuré en mode Livre.
- Si un propriétaire est affecté à l'enregistrement principal, et si un livre personnalisé principal est affecté à un ou plusieurs enregistrements en double, les événements suivants se produisent après la fusion des enregistrements :
  - Le livre que vous sélectionnez dans le champ Livre de l'étape 2 de l'opération de fusion est affiché dans le champ Livre de l'enregistrement principal, après la fusion des enregistrements. Si vous sélectionnez un livre personnalisé à partir d'un enregistrement en double, ce livre devient le livre principal pour l'enregistrement principal et le champ Propriétaire n'est pas renseigné dans l'enregistrement principal.  
Si vous sélectionnez le livre utilisateur à partir de l'enregistrement principal ou d'un enregistrement en double, l'utilisateur devient le propriétaire de l'enregistrement principal et le champ Livre de l'enregistrement principal affiche le livre utilisateur pour le propriétaire de l'enregistrement principal. Aucun livre personnalisé principal n'est affecté à l'enregistrement principal
  - Tous les livres personnalisés qui étaient liés aux enregistrements en double, y compris tout livre personnalisé qui était le livre principal dans l'enregistrement en double, sont liés à l'enregistrement principal dans la section d'informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
  - Tous les livres personnalisés qui étaient liés à l'enregistrement principal continuent d'être liés à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Si un livre personnalisé principal est affecté à l'enregistrement principal et si un propriétaire est affecté à un ou plusieurs enregistrements en double, les événements suivants se produisent :
  - Le livre que vous sélectionnez dans le champ Livre de l'étape 2 de l'opération de fusion est affiché dans le champ Livre de l'enregistrement principal, après la fusion des enregistrements. Si vous sélectionnez le livre personnalisé principal à partir de l'enregistrement principal ou un livre personnalisé à partir d'un enregistrement en double, ce livre personnalisé devient le livre personnalisé principal pour l'enregistrement principal et le champ Propriétaire n'est pas renseigné dans l'enregistrement principal.



Si vous sélectionnez un livre utilisateur à partir d'un enregistrement en double, cet utilisateur devient le propriétaire de l'enregistrement principal et le champ Livre de l'enregistrement principal affiche le livre utilisateur pour cet utilisateur. L'enregistrement principal n'a pas de livre personnalisé principal une fois les enregistrements fusionnés. Le livre personnalisé, qui était le livre principal de l'enregistrement principal, n'est pas automatiquement lié à l'enregistrement principal, une fois que les enregistrements sont fusionnés.

- Tous les livres personnalisés qui étaient liés aux enregistrements en double sont liés à l'enregistrement principal dans la section d'informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Tous les livres personnalisés non principaux qui étaient liés à l'enregistrement principal continuent d'être liés à l'enregistrement principal dans la section des informations connexes Livres de la page de détails de l'enregistrement principal.
- Les liens vers les livres personnalisés ne sont pas supprimés des enregistrements en double. Si vous restaurez ultérieurement un enregistrement en double supprimé, les livres personnalisés seront toujours liés à l'enregistrement.

### A propos des informations dans les liens aux livres personnalisés

Si un livre personnalisé est lié à l'enregistrement principal ainsi qu'à un enregistrement en double avant la fusion des enregistrements, les informations figurant dans le lien au livre de l'enregistrement principal sont conservées une fois les enregistrements fusionnés, y compris le paramètre de la case à cocher Association automatique. Si un livre personnalisé est lié à un enregistrement en double et n'est pas lié à l'enregistrement principal avant la fusion des enregistrements, voici ce qui se produit quand le livre personnalisé est lié à l'enregistrement principal une fois les enregistrements fusionnés :

- La case Association automatique dans le lien à l'enregistrement principal n'est pas cochée, même si elle l'était dans le lien à l'enregistrement en double.
- Les champs Date de début et Date de fin dans le lien à l'enregistrement principal sont renseignés avec les informations des champs correspondants du lien à l'enregistrement en double, ou sont laissés vides s'ils n'étaient pas renseignés dans ce lien.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#)

### Ajout de notes

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

- En cliquant sur l'icône de note située dans l'angle supérieur droit de la page Détails de l'enregistrement. Cette icône est disponible si la fonction de messagerie est activée pour votre société. Cette méthode permet d'ajouter des notes à une liste de notes relatives à l'enregistrement et de s'inscrire pour accéder aux notes ajoutées à l'enregistrement.
- En cliquant sur Nouveau dans la section Notes.

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

Pour plus d'informations sur la messagerie, voir [Utilisation de la messagerie \(page 47\)](#). Pour plus d'informations sur l'utilisation de la liste des notes, voir [Utilisation de la liste des notes \(page 176\)](#).

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

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

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Détail, cliquez sur l'icône de note.
- 3 Cliquez sur Nouvelle note.
- 4 Sur la première ligne de la note, indiquez l'objet.
- 5 Pour empêcher les autres utilisateurs de voir la note, sélectionnez la case Privé.  
Pour plus d'informations sur la façon dont la case Privé contrôle l'accès à la note, voir Page Note - Modification (voir [Page Note - Modification](#) page 174).
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

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

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Remarques, puis cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Remarques.
- 3 Sur la page Note - Modification, renseignez le champ Objet et le champ Description (facultatif).  
**REMARQUE :** Suivant la configuration de votre société, un éditeur HTML peut être disponible pour le champ Description. Pour plus d'informations, voir [A propos de l'éditeur HTML \(voir About the HTML Editor page 68\)](#).
- 4 Pour empêcher les autres utilisateurs d'afficher la note, sélectionnez Privé.  
Pour plus d'informations sur la façon dont la case Privé contrôle l'accès à la note, voir Page Note - Modification (voir [Page Note - Modification](#) page 174).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

**Page Note - Modification**

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

Champ	Description
Objet	Champ de texte obligatoire dans lequel vous entrez une brève description du contenu ou de l'objet de la note.
Privé	Si vous êtes l'auteur de la note, la case Privé fonctionne comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous ne sélectionnez pas la case Privé, ou si vous la désactivez après l'avoir sélectionnée précédemment, quiconque ayant accès à l'enregistrement peut voir la note sur ce dernier.</li> <li>■ Si vous cochez la case Privé, les autres utilisateurs ne voient pas la note par défaut, même si elle est liée à un enregistrement qu'ils peuvent voir. Toutefois, certains utilisateurs peuvent voir cette note. Les utilisateurs qui disposent du privilège Afficher les notes privées activé dans leur rôle d'utilisateur ont une visibilité sur toutes les notes pour lesquelles la case Privé a été cochée, quel que soit le propriétaire de la note. Le privilège Afficher les notes privées ne permet pas à un utilisateur de mettre à jour ou de supprimer une note dont la case Privé a été cochée et dont un autre utilisateur est le</li> </ul>

Champ	Description
	<p>propriétaire. En principe, le privilège Afficher les notes privées est accordé aux administrateurs uniquement.</p> <p>Si vous sélectionnez la case Privé pour une note que vous n'avez pas créée, seuls l'auteur de la note et les utilisateurs qui disposent du privilège Afficher les notes privées peuvent voir celle-ci une fois les modifications enregistrées. Vous, ainsi que les autres utilisateurs, ne pourrez pas voir la note. Toutefois, votre nom apparaît dans le champ Propriétaire de la note.</p>
Description	<p>Contenu de la note. Le nombre maximum de caractères autorisé est de 16 350.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Différentes restrictions s'appliquent lorsque vous importez des remarques dans Oracle CRM On Demand (voir Champs de remarque : Préparation de l'importation (voir Champs de note : Préparation de l'importation page 1934)).</p> <p>Suivant la configuration de votre société, un éditeur HTML peut être disponible pour le champ Description. Pour plus d'informations, voir A propos de l'éditeur HTML (voir About the HTML Editor page 68).</p>

## Page Note (Liste)

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

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une note	Dans la barre de titre Notes, cliquez sur le bouton Nouvelle note. Dans la page Note - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une note	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer. Vous pouvez restaurer les éléments supprimés dans les 30 jours suivant la suppression.
Rechercher une note	<p>Cliquer sur l'en-tête d'une colonne pour trier les données qu'elle contient. Si les commandes de recherche alphabétique sont disponibles, vous pouvez cliquer sur l'en-tête de la colonne Objet, puis sur une lettre de la barre alphabétique pour rechercher les notes dont l'objet commence par cette lettre. Pour les remarques commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les commandes de recherche alphabétique ne sont pas disponibles si la langue de l'utilisateur est le coréen, le japonais, le chinois simplifié ou le chinois traditionnel.</p>
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.

Pour	Effectuez cette procédure
Mettre à jour une note	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Modifier les remarques, mettez à jour les informations et sauvegardez l'enregistrement. Si la modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez également modifier les champs qui s'affichent sur la page Note en ligne.
Marquer une note comme privée	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez mettre à jour, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Note - Modification, cochez la case Privé. Si la modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez également sélectionner la case Privé en ligne sur la page Note.  <b>REMARQUE :</b> Certains utilisateurs ont accès à des notes qui appartiennent à d'autres utilisateurs et dont la case Privé est cochée. Pour plus d'informations sur la façon dont la case Privé contrôle l'accès à la note, voir Page Notes - Modification (voir Page Note - Modification page 174).
Afficher les détails d'une note	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez afficher, cliquez sur le lien Modifier. Dans la page Modifier les remarques, consultez les détails de la remarque.

## Utilisation de la liste des notes

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

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

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

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher une note	Faites défiler la page jusqu'à la note.
Créer une note	Cliquez sur Nouvelle note. Saisissez un objet sur la première ligne, puis la note et cliquez sur Enregistrer. La note est envoyée à la messagerie de tous les utilisateurs qui se sont inscrits pour accéder à l'enregistrement. A partir de leur messagerie, les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la note pour accéder à l'enregistrement.
S'inscrire pour accéder aux notes relatives à un enregistrement	Cliquez sur S'abonner. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Inscription pour accéder à des notes (page 177)</a> .
Supprimer une note	Faites défiler la page jusqu'à la note et cliquez sur Supprimer. Vous supprimez ainsi la note de la messagerie et des pages de détail de l'enregistrement.

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher les détails de l'expéditeur de la note	Faites défiler la page jusqu'à la note et cliquez sur le nom de l'utilisateur. La page Utilisateur - Détails s'affiche.

## Inscription pour accéder à des notes

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

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

Pour plus d'informations sur la messagerie, voir [Utilisation de la messagerie \(page 47\)](#).

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

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Détail, cliquez sur l'icône de note.
- 3 Cliquez sur le bouton S'inscrire.  
Le libellé du bouton est remplacé par Désinscrire. Pour annuler l'inscription, cliquez sur ce bouton.

## Envoi de notes aux autres utilisateurs

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

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

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

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

Pour plus d'informations sur la messagerie, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la messagerie \(page 47\)](#).

### *Pour envoyer une note à un autre utilisateur*

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

## Utilisation des pièces jointes

Suivant la manière dont l'administrateur de votre société a configuré votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès, vous aurez peut-être la possibilité de joindre des fichiers (et, dans certains cas, des URL) à différents types d'enregistrement. Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de pièces jointes, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré, reportez-vous à la rubrique [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#).
- Pour consulter les instructions relatives à l'ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements prenant en charge les champs de pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements via les champs de pièces jointes \(voir \[Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements\]\(#\) page 184\)](#).

Pour consulter la liste des types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes préconfiguré et la liste de ceux qui prennent en charge les champs de pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#)
- [Éléments associés à la pièce jointe \(page 182\)](#)
- [Page Liste des pièces jointes \(page 183\)](#)

### A propos des pièces jointes

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

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

### A propos de l'élément associé Pièces jointes

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

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

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

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

- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Éléments associés à la pièce jointe \(page 182\)](#)
- [Page Liste des pièces jointes \(page 183\)](#)

### A propos des champs de pièce jointe

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

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

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société peut aussi configurer les types d'enregistrement Objet personnalisé en tant qu'éléments associés sur d'autres types d'enregistrement. Si les champs de pièce jointe sont disponibles sur le type d'enregistrement Objet personnalisé associé, vous pouvez joindre un fichier à chaque enregistrement associé. Ces configurations vous permettent de lier plusieurs fichiers à un enregistrement parent. Pour plus d'informations, voir [A propos des configurations de pièce jointe \(page 1481\)](#).

- 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 partenariat

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

■ 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.

Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements via les champs de pièce jointe, voir [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements \(page 184\)](#).

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

**REMARQUE :** Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#).

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

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

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

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

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

- Un nom de fichier peut contenir tous les caractères acceptés dans les noms de fichier de Microsoft Windows.
- Dans le cas des fichiers qui sont chargés en tant que pièces jointes à des enregistrements au moyen de la section d'informations connexes Pièces jointes préconfigurée, vous ne pouvez pas charger deux fichiers ayant le même nom comme pièces jointes pour le même enregistrement parent. En revanche, toutes les photographies qui sont chargées à partir de dispositifs mobiles utilisant le système d'exploitation iOS se voient attribuer le même nom par le dispositif mobile. Pour garantir l'unicité des noms de fichier dans un ensemble de pièces jointes liées à un enregistrement parent, Oracle CRM On Demand ajoute un horodateur actuel au



nom de tous ces fichiers. Autrement dit, si vous chargez plusieurs fois le même fichier en tant que pièce jointe à partir d'un dispositif mobile utilisant le système d'exploitation iOS, le fichier est ajouté comme pièce jointe chaque fois que vous le chargez mais les noms de fichier des pièces jointes dans Oracle CRM On Demand sont différents.

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

### **Pour joindre un fichier ou une URL à un enregistrement**

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel vous voulez joindre le fichier ou l'URL.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Ajouter une pièce jointe ou Ajouter une URL dans la barre de titre.

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

- 3 Dans la page Pièces jointes - Modification, effectuez les opérations suivantes :
  - Pour un fichier joint, cliquez sur le bouton Parcourir situé en regard du champ Fichier et sélectionnez le fichier voulu. Une fois le fichier sélectionné, le champ Nom de la pièce jointe affiche le nom du fichier sans l'extension par défaut. Si vous voulez utiliser un autre nom que le nom d'affichage qui identifie la pièce jointe au fichier, modifiez la valeur dans le champ Nom de la pièce jointe.

**REMARQUE :** Si vous utilisez un dispositif avec une version du système d'exploitation iOS qui est prise en charge pour être utilisée avec Oracle CRM On Demand, vous avez également la possibilité de prendre une photo ou de faire une vidéo. Une fois la photo prise ou la vidéo tournée, elle est automatiquement chargée dans Oracle CRM On Demand en tant que pièce jointe.

- Pour une URL jointe, indiquez dans le champ URL l'adresse de l'URL (par exemple : [www.crmOnDemand.com](http://www.crmOnDemand.com)) et dans le champ Nom de la pièce jointe, indiquez un nom d'affichage identifiant l'URL. La longueur maximale de cette adresse ne doit pas dépasser 1999 caractères.

Si la chaîne de texte que vous entrez dans le champ URL commence par <http://> ou <https://>, il se peut que le texte soit converti automatiquement en lien une fois la valeur du champ enregistrée. La case à cocher Convertir les valeurs de texte d'URL en liens figurant dans le profil de la société détermine le comportement de ce type de texte dans le champ URL de la manière suivante :

- Si cette case est cochée dans le profil de la société, le texte est automatiquement converti en lien une fois la valeur du champ enregistrée.
- Si la case n'est pas cochée, le texte n'est pas converti en lien.

**REMARQUE :** Si vous avez placé une pièce jointe sur un serveur public, renseignez le champ URL avec le chemin et le nom de fichier en utilisant la directive file: sous la forme `file://///<nom_ordinateur>/<répertoire>/<nom_fichier>`, avec 5 barres obliques après file:, par exemple, `file://///scdept/attachments/products.xls`. Pour plus d'informations sur la prise en charge du système de fichiers local et de l'URL du chemin de partage avec le protocole file: dans votre navigateur, consultez la documentation du navigateur.

- 4 Dans la page Pièces jointes - Modification :

- Si vous souhaitez ajouter une autre pièce jointe du même type (fichier ou URL), cliquez sur Enregistrer et nouveau.
- Si vous avez terminé l'ajout de pièces jointes de ce type, cliquez sur Enregistrer.

### ***Pour afficher une pièce jointe***

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel le fichier ou l'URL a été joint(e).  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Afficher dans la ligne appropriée.

### ***Pour sélectionner une autre pièce jointe***

- 1 Sélectionnez l'enregistrement auquel le fichier ou l'URL a été joint(e).  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur le lien du nom de la pièce jointe associé à la pièce jointe que vous voulez remplacer.
- 3 Dans la page Pièces jointes - Modification, effectuez les opérations suivantes :
  - Pour un fichier joint, cliquez sur le bouton Parcourir et sélectionnez le nouveau fichier. Une fois le nouveau fichier sélectionné, le champ Nom de la pièce jointe est automatiquement mis à jour pour afficher le nom du nouveau fichier sans l'extension de fichier. Mettez à jour le champ Nom de la pièce jointe, si nécessaire.
  - Pour une URL jointe, indiquez dans le champ URL la nouvelle adresse URL et mettez à jour le champ Nom de la pièce jointe, si nécessaire.
- 4 Sur la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

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

### ***Pour mettre à jour un fichier joint***

- 1 Ouvrez la pièce jointe à partir de son emplacement d'origine, et non à partir d'Oracle CRM On Demand.
- 2 Modifiez le fichier et enregistrez-le en local, par exemple sur votre disque dur.
- 3 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 4 Sélectionnez l'enregistrement auquel vous voulez joindre le fichier mis à jour.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 5 Dans la page Détails correspondante, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Pièces jointes et cliquez sur Remplacer dans la ligne du fichier joint.
- 6 Dans la fenêtre Remplacer les pièces jointes, sélectionnez le fichier mis à jour et cliquez sur Enregistrer.

### **Éléments associés à la pièce jointe**

**REMARQUE :** Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#).

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

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

Champ	Description
Fichier	Pour un fichier joint, ce champ affiche le chemin d'accès et le nom.
Nom de la pièce jointe	Le nom que vous souhaitez utiliser pour identifier le fichier ou l'URL. Quand vous chargez un fichier en tant que pièce jointe, le champ Nom de la pièce jointe affiche le nom du fichier sans l'extension par défaut, mais vous pouvez modifier le nom.
Taille (en octets)	Taille du fichier joint. La taille du fichier doit être inférieure à 20 mégaoctets (Mo). Si la pièce jointe est une URL, le champ Taille affiche par défaut 2 kilo-octets (ko) par défaut.
Type	Pour un fichier joint, ce champ affiche le type de fichier, tel que .doc pour un document Microsoft Word. Pour la protection et la sécurité de vos données, l'application ne vous permet pas de joindre des fichiers dotés de l'extension .exe. S'il s'agit d'une URL, il indique l'adresse correspondante.
URL	S'il s'agit d'une URL, ce champ contient l'adresse complète. La longueur maximale de cette adresse ne doit pas dépasser 1999 caractères.
Créé par	L'alias de la première personne qui joint le fichier à l'enregistrement. La valeur de ce champ est générée par le système.
Modifié par	Le nom de la personne qui met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de la mise à jour. La valeur de ce champ est générée par le système.

### Page Liste des pièces jointes

**REMARQUE :** Cette rubrique s'applique uniquement aux pièces jointes associées à des enregistrements via l'élément associé Pièces jointes préconfiguré. Pour consulter la liste des types d'enregistrement prenant en charge l'élément préconfiguré Pièces jointes, reportez-vous à la rubrique [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#).

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

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

Pour	Effectuez cette procédure
Joindre un fichier à l'enregistrement	Dans la barre de titre Pièces jointes, cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe. Dans la page de modification des pièces jointes, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Joindre une URL à l'enregistrement	Dans la barre de titre Pièces jointes, cliquez sur le bouton Ajouter une URL. Dans la page de modification des pièces jointes, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.

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

## Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements

Les champs de pièces jointes sont pris en charge dans les types d'enregistrement Objet personnalisé et dans certains types d'enregistrements qui sont propres à un secteur d'activité ou à Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Ces champs de pièces jointes vous permettent de joindre un fichier unique à un enregistrement. Pour obtenir une liste des types d'enregistrements qui prennent en charge les champs de pièces jointes, voir la rubrique [A propos des pièces jointes \(page 178\)](#).

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

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

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

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

- Un nom de fichier peut contenir tous les caractères acceptés dans les noms de fichier de Microsoft Windows.
- Dans le cas des fichiers qui sont chargés en tant que pièces jointes à des enregistrements au moyen de la section d'informations connexes Pièces jointes préconfigurée, vous ne pouvez pas charger deux fichiers ayant le même nom comme pièces jointes pour le même enregistrement parent. En revanche, toutes les photographies qui sont chargées à partir de dispositifs mobiles utilisant le système d'exploitation iOS se voient attribuer le même nom par le dispositif mobile. Pour garantir l'unicité des noms de fichier dans un ensemble de pièces jointes liées à un enregistrement parent, Oracle CRM On Demand ajoute un horodateur actuel au nom de tous ces fichiers. Autrement dit, si vous chargez plusieurs fois le même fichier en tant que pièce jointe à partir d'un dispositif mobile utilisant le système d'exploitation iOS, le fichier est ajouté comme pièce jointe chaque fois que vous le chargez mais les noms de fichier des pièces jointes dans Oracle CRM On Demand sont différents.
- Chaque fichier que vous téléchargez est analysé par un programme de recherche de virus. Si un virus est trouvé dans le fichier, celui-ci n'est pas téléchargé et vous êtes prévenu par un message.
- Les fichiers téléchargés doivent être inférieurs à 20 Mo. Si vous avez un gros fichier, vous devez prendre en compte les options suivantes :
  - Compresser le fichier pour diminuer sa taille.
  - Diviser le fichier en fichiers plus petits (et les compresser si nécessaire).
  - Placer le fichier sur un serveur public en indiquant son nom et le chemin d'accès au lieu de le joindre à un enregistrement.

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

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

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



- 2 Accédez au fichier que vous souhaitez joindre et sélectionnez-le.

**REMARQUE :** Si vous utilisez un dispositif avec une version du système d'exploitation iOS qui est prise en charge pour être utilisée avec Oracle CRM On Demand, vous avez également la possibilité de prendre une photo ou de faire une vidéo. Une fois la photo prise ou la vidéo tournée, elle est automatiquement chargée dans Oracle CRM On Demand en tant que pièce jointe.

- 3 Enregistrez vos modifications.

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

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

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

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

### ***Pour supprimer un fichier d'un enregistrement***

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

## Utilisation de scripts d'évaluation

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

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

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

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

- Niveau compte = Or
- Catégorie = Grand
- Région = Ouest

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

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation \(page 2041\)](#).

### **Pour utiliser un script d'évaluation**

- 1 Sélectionnez l'enregistrement voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.
- 3 Si nécessaire, sélectionnez le script à partir de la fenêtre de recherche.  
Si un seul script répond aux critères définis par l'administrateur de votre société, il s'ouvre automatiquement. Sinon, vous devez sélectionner le script approprié dans la fenêtre de recherche.

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

- 4 Dans la page de script, posez les questions à votre client et entrez les informations requises.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

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

- Un score est calculé et comparé à un seuil.
- Selon que le score est supérieur ou inférieur au seuil, un résultat est calculé.

- Le score, les réponses aux questions et le résultat sont mis en correspondance avec l'enregistrement parent.
- La date de la dernière évaluation est également renseignée.

## A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements

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

**REMARQUE :** Pour une liste des types d'enregistrement stockés dans la zone **Éléments supprimés**, voir [Oracle Web Services On Demand Guide](#), disponible à partir de la [bibliothèque de documentation Oracle CRM On Demand3](#) sur [Oracle Technology Network](#).

### Types d'opération de suppression

Lorsque vous supprimez un enregistrement, les opérations de suppression exécutées dessus ainsi que sur les enregistrements associés sont déterminées par les types d'enregistrement et les relations entre les enregistrements. Voici les différents types d'opération de suppression :

- **Suppression directe.** Lorsque vous supprimez un enregistrement, seul cet enregistrement est supprimé. On parle alors d'une *suppression directe*.
- **Suppression en cascade.** Lorsque vous supprimez un enregistrement, tous les enregistrements enfant qui ne sont pas des enregistrements de niveau supérieur (par exemple, les notes et les pièces jointes) sont également supprimés. On parle alors d'une *suppression en cascade*.

Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Une suppression en cascade n'est pas exécutée sur les enregistrements de piste d'audit lorsque leur enregistrement parent est supprimé.
- Une suppression en cascade n'est pas exécutée sur un enregistrement d'adresse enfant s'il s'agit d'une adresse partagée.
- **Suppression complète.** Dans certains cas, lorsque vous supprimez un enregistrement, certains des enregistrements enfant qui sont des enregistrements de niveau supérieur sont également supprimés. On parle alors d'une *suppression complète*.

L'exécution d'une suppression complète produit les effets suivants :

- Une suppression en cascade est exécutée sur un des enregistrements enfant de l'enregistrement qui n'est pas de niveau supérieur, à l'exception près des enregistrements de piste d'audit et des enregistrements d'adresse enfant qui sont des adresses partagées.
- Une suppression complète est exécutée sur certains des enregistrements enfant de l'enregistrement qui ne sont pas de niveau supérieur, selon les types d'enregistrement impliqués.

Le tableau suivant indique les types d'enregistrement sur lesquels une suppression complète est exécutée lors de la suppression d'un enregistrement parent. Excepté les types d'enregistrement répertoriés dans ce tableau, tous les autres enregistrements enfant de niveau supérieur restent inchangés lorsque leur enregistrement parent est supprimé.

Type d'enregistrement parent	Types d'enregistrement sur lesquels une suppression complète est exécutée
Compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Equipement</li> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunité</li> <li>■ Véhicule</li> </ul>
Interlocuteur	Lead



Type d'enregistrement parent	Types d'enregistrement sur lesquels une suppression complète est exécutée
Concessionnaire	Véhicule
Opportunité	Lead
Partenaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunité</li> </ul>

Par exemple, supposons que vous possédez un compte contenant des enregistrements de note enfant, un enregistrement d'objet personnalisé 04 enfant et un enregistrement d'opportunité enfant. L'enregistrement d'opportunité enfant comporte des enregistrements de note enfant, un enregistrement d'objet personnalisé 05 enfant et un enregistrement de lead enfant. La suppression de l'enregistrement de compte produit les effets suivants :

- Une suppression directe est exécutée sur l'enregistrement de compte.
- Une suppression en cascade est exécutée sur les enregistrements de note enfant du compte.
- L'enregistrement d'objet personnalisé 04 enfant du compte reste inchangé car le type d'enregistrement de l'objet personnalisé 04 est de niveau supérieur et ne figure pas dans le tableau des types d'enregistrement sur lesquels une suppression complète est exécutée.
- Une suppression complète est exécutée sur l'enregistrement d'opportunité enfant du compte.

Lorsqu'une suppression complète est exécutée sur l'opportunité enfant du compte, les enregistrements enfant de l'opportunité sont traités comme suit :

- Une suppression en cascade est exécutée sur les enregistrements de note enfant de l'opportunité.
- L'enregistrement d'objet personnalisé 05 enfant de l'opportunité reste inchangé car le type d'enregistrement de l'objet personnalisé 05 est de niveau supérieur et ne figure pas dans le tableau des types d'enregistrement sur lesquels une suppression complète est exécutée.
- Une suppression complète est exécutée sur l'enregistrement de lead enfant de l'opportunité.

### A propos de la suppression d'associations d'enregistrements

Lorsque vous supprimez un enregistrement enfant lié à un autre enregistrement (parent), Oracle CRM On Demand ne supprime pas les informations servant à associer les deux enregistrements. Ces informations sont conservées pour que, en cas de restauration ultérieure d'un enregistrement supprimé, les associations entre l'enregistrement supprimé et tous les autres enregistrements avec lesquels il était précédemment lié puissent également être restaurées. Toutefois, du fait que les informations d'association relatives à l'enregistrement enfant supprimé sont conservées dans l'enregistrement parent, ces informations sont renvoyées par les appels de service Web qui interrogent l'enregistrement parent.

Par conséquent, si vous souhaitez supprimer un enregistrement ainsi que les informations servant à l'associer à un autre enregistrement, il est conseillé de supprimer d'abord l'association entre les enregistrements en supprimant le lien qui les unit. Par exemple, si vous souhaitez supprimer un enregistrement de compte lié à un enregistrement 01 d'objet personnalisé ainsi que l'association entre ces deux enregistrements, annulez le lien entre l'enregistrement de compte et l'enregistrement 01 d'objet personnalisé avant de supprimer le compte. Si vous restaurez ultérieurement l'enregistrement de compte, la relation entre ce dernier et l'enregistrement 01 d'objet personnalisé ne sera pas restaurée.

### Informations supplémentaires sur la suppression d'enregistrements

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



Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Compte	Vous ne pouvez pas supprimer un compte s'il est lié à une opportunité dont la phase de vente correspond à Clôturée/Gagnée.
Activité	Les utilisateurs dont le rôle dispose du privilège Supprimer toute activité peuvent supprimer les activités dont ils ne sont pas propriétaires ou celles marquées comme privées. En principe, le privilège Supprimer toute activité est accordé aux administrateurs uniquement.
Adresse	<p>Si vous restaurez une adresse supprimée, vous devez mettre à jour les paramètres de facturation et d'expédition car lorsque Oracle CRM On Demand restaure l'enregistrement d'adresse, il ne restaure pas les paramètres d'adresse d'origine. Vous devez corriger ces valeurs afin d'éviter la génération de données erronées.</p> <p>Pour plus d'informations sur la suppression des adresses partagées, voir <a href="#">Suppression des adresses partagées</a> (voir <a href="#">Suppression d'adresses partagées</a> page 389).</p>
Division	Pour plus d'informations sur les effets de la suppression de divisions, voir <a href="#">A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions</a> (page 1279).
Groupe	Lorsque vous supprimez un groupe, le système supprime la référence à ce groupe dans les enregistrements du groupe, tandis que la propriété des enregistrements revient à l'employé mentionné dans le champ Propriétaire. S'il implique un grand nombre d'enregistrements, ce processus peut être long. Pendant ce temps, le système ne permet pas aux membres du groupe de créer des enregistrements.
Opportunité	Vous ne pouvez pas supprimer une opportunité dont le champ Phase de vente a la valeur Clôturé car ces informations sont utilisées pour créer des rapports historiques.
Produit	Vous ne pouvez pas supprimer un produit. Pour enlever un produit de la liste de produits disponibles pouvant être liés aux opportunités ou aux comptes en tant qu'équipements, les administrateurs de société peuvent désactiver la case Commande possible de la page Produits - Modification.
Catégorie de produits	Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer le contenu peut supprimer des catégories de produits. Lorsqu'une catégorie est supprimée, l'association entre le produit et la catégorie est rompue mais les produits sont conservés.

Si vous supprimez ce type d'enregistrement	Sachez que
Rôle	<p>Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer les rôles et les accès peut supprimer des rôles.</p> <p>Les rôles supprimés sont immédiatement purgés du système sans attendre le délai de 30 jours et ne peuvent pas être restaurés.</p> <p>Avant de supprimer un rôle, tous les utilisateurs auxquels ce rôle a été affecté doivent se voir attribuer un rôle différent. Sinon, l'application ne vous permet pas de supprimer le rôle.</p>
Solution	<p>Lorsque vous supprimez une solution, les enregistrements d'historique de solution sont également supprimés. Si vous pensez qu'une solution anciennement liée à une demande d'assistance n'est plus utile, affectez-lui le statut Obsolète au lieu de la supprimer. La société peut ainsi empêcher l'utilisation de la solution par les représentants du service clientèle, tout en la conservant à des fins d'historique. Pour déterminer si la solution a été utilisée, ouvrez la page Solutions - Détails et recherchez d'éventuels enregistrements liés dans la section Demandes d'assistance.</p>
Territoire	<p>Un utilisateur dont le rôle inclut le privilège Gérer les territoires peut supprimer des territoires. Ceux-ci peuvent être supprimés qu'ils soient associés ou non à d'autres territoires, à des comptes, à des opportunités, etc.</p> <p>La page Territoires - Détail indique à l'administrateur de la société si le territoire a des enfants ou non. L'administrateur de la société peut rechercher des comptes, des opportunités, etc., en renseignant le champ Territoire dans les critères de recherche afin de déterminer si le territoire à supprimer est associé à des enregistrements.</p>

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les enregistrements liés, voir [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités \(page 280\)](#).

### Éléments supprimés

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

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

Par exemple, si vous supprimez un compte auquel trois notes sont liées, les enregistrements de note n'apparaîtront pas dans la liste des éléments supprimés. Toutefois, si vous avez supprimé l'une des notes liées avant de supprimer le compte lui-même, la note en question figure dans la liste d'éléments supprimés en tant qu'enregistrement distinct.

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

Vous pouvez utiliser la liste de la page Tous les éléments supprimés pour vous aider à trouver des enregistrements supprimés. Lorsque vous sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste, les

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

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

### A propos des ID ligne des éléments supprimés

Lorsque vous supprimez un enregistrement, l'élément supprimé se voit attribuer un ID ligne différent de celui de l'enregistrement initial. Toutefois, si vous restaurez l'enregistrement, son ID ligne initial est restauré. Si vous choisissez d'exporter tous les champs lors de l'exportation d'une liste d'éléments supprimés, les données exportées pour chaque élément supprimé comprennent à la fois l'ID ligne affecté à l'élément supprimé et l'ID ligne initial de l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'exportation de listes d'enregistrements, voir [Exportation d'enregistrements dans des listes \(page 158\)](#).

### Rubrique connexe

Pour obtenir des instructions sur la suppression et la restauration d'enregistrements, voir :

- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)

## Suppression et restauration d'enregistrements

Vous pouvez supprimer un enregistrement si vous disposez pour lui du niveau d'accès voulu. Selon les privilèges qui sont activés pour votre rôle d'utilisateur, vous pouvez peut-être également effectuer certaines ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Supprimer une liste d'enregistrements.
- Restaurer des enregistrements que d'autres utilisateurs ont supprimés.
- Restaurer une liste d'enregistrements que vous avez supprimée.
- Restaurer une liste d'enregistrements qu'un autre utilisateur a supprimée.

**ATTENTION :** Lorsque vous supprimez un enregistrement, il se peut que la totalité ou une partie des enregistrements qui lui sont liés soit également supprimée.

**Avant de commencer.** Il vous est recommandé de lire la rubrique [A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements \(page 187\)](#) ; vous y trouverez des informations sur les enregistrements supprimés lorsque l'enregistrement parent auquel ils sont liés est supprimé, ainsi que d'autres informations sur la suppression et la restauration d'enregistrements.

### Suppression d'enregistrements individuels

La procédure suivante décrit comment supprimer un enregistrement de la page de détail d'un enregistrement.

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

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

**REMARQUE :** Si vous accédez à la page de détails de l'enregistrement à partir d'une page Liste ou d'une liste d'enregistrements associés sur un enregistrement parent,, Oracle CRM On Demand retourne sur la page à partir de laquelle vous avez accédé à cette page lorsque vous supprimez l'enregistrement.

La procédure suivante explique comment supprimer un enregistrement d'une liste d'enregistrements.

#### **Pour supprimer un enregistrement d'une liste d'enregistrements**

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

### Suppression de listes d'enregistrements

De nombreux types d'enregistrement de niveau supérieur prennent en charge la fonction de suppression par lots, laquelle vous permet de supprimer simultanément plusieurs enregistrements d'une page Liste. La procédure suivante explique comment supprimer une liste d'enregistrements.

**REMARQUE :** Certains types d'enregistrement spécifiques à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ne prennent pas en charge la fonction de suppression par lots, notamment les types Réponse au message, Plan de diffusion, Élément du plan de diffusion, Plan de diffusion - Relation entre éléments, Rapport d'audit de stock, Période de stock, Echantillon - Avis de non-responsabilité, Transaction d'échantillon et Élément de transaction.

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

#### *Pour supprimer une liste d'enregistrements*

- 1 Ouvrez la liste d'enregistrements à supprimer.

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

- 2 Dans la page Liste des enregistrements, cliquez sur le bouton Menu et sélectionnez Suppression par lots.
- 3 Cliquez sur OK pour confirmer.

La page File d'attente de suppression et de restauration par lots s'affiche. Votre demande apparaît dans la section Demandes actives de la page. Quand la demande est préparée avec succès, Oracle CRM On Demand vous envoie un e-mail, et l'option OK devient disponible dans le menu au niveau de l'enregistrement pour la demande sur la page File d'attente de suppression et de restauration par lots. Dans l'intervalle, vous pouvez quitter la page File d'attente de suppression et de restauration par lots et y revenir plus tard pour terminer la suppression de la liste d'enregistrements. 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.

- 4 Dans la section Demandes actives de la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, dans le menu de niveau enregistrement pour la demande, cliquez sur OK.

**REMARQUE :** Si vous ne cliquez pas sur OK, les enregistrements ne sont pas supprimés.

- 5 Cliquez sur OK pour confirmer.

Quand l'opération est terminée, Oracle CRM On Demand vous envoie un e-mail.

- 6 Pour consulter le fichier journal de l'opération, dans l'entrée pour la demande dans la section Demandes traitées de la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, cliquez sur Afficher le journal des suppressions.

### Restauration d'enregistrements individuels

Vous pouvez restaurer tout enregistrement que vous avez supprimé. Si votre rôle inclut le privilège Récupérer tous les enregistrements, vous pouvez également voir les enregistrements que d'autres utilisateurs ont supprimés dans la zone Éléments supprimés et vous pouvez les restaurer. La procédure suivante explique comment restaurer un enregistrement.

**Avant de commencer.** Pour que vous puissiez effectuer cette procédure, le lien global Éléments supprimés doit être activé pour votre thème.

#### *Pour restaurer un enregistrement*

- 1 Cliquez sur le lien général Éléments supprimés.

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

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez un enregistrement, ce dernier est stocké pendant 30 jours dans la zone **Éléments supprimés**. Pendant cette période, vous pouvez le restaurer. Cependant, une fois les 30 jours écoulés, l'enregistrement supprimé est définitivement purgé et vous ne pouvez plus le récupérer. Pour plus d'informations sur la zone **Éléments supprimés**, voir [A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements \(page 187\)](#).

### Restauration de listes d'enregistrements supprimées

Si vous avez supprimé une liste d'enregistrements en sélectionnant l'option **Suppression par lots** dans une page **Liste**, vous pouvez restaurer tous les enregistrements de cette liste simultanément. De la même manière, si vous avez supprimé une liste d'enregistrements via les services Web et attribué la valeur **Vrai** à l'élément **AvailableForBatchRestore** dans la demande, vous pouvez restaurer cette liste d'enregistrements. Si une demande **Services Web** supprime les enregistrements enfant ainsi que les enregistrements parent, il existe des enregistrements de demande séparés pour chaque type d'enregistrement, et vous devez restaurer les listes d'enregistrements enfant et la liste d'enregistrements parent séparément.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège **Récupérer tous les enregistrements**, vous pouvez également récupérer les listes d'enregistrements que d'autres utilisateurs ont supprimées.

Le champ **Canal** dans un enregistrement de demande de suppression indique si l'opération de suppression a été exécutée de façon interactive (c'est-à-dire au moyen d'une fenêtre de navigateur) ou via les services Web.

La procédure suivante explique comment restaurer une liste d'enregistrements supprimée.

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

#### *Pour restaurer une liste d'enregistrements supprimée*

- 1 Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder à la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots** :
  - Cliquez sur le lien global **Admin**, puis sur **File d'attente de suppression et de restauration par lots**.
  - Dans une page de liste d'enregistrements, cliquez sur le bouton **Menu** et sélectionnez **Suppression par lots**.
  - Cliquez sur le lien global **Éléments supprimés**, puis, dans la page **Éléments supprimés**, cliquez sur le bouton **Menu** et sélectionnez **Restauration par lots**.
- 2 Dans la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots**, dans la section **Demandes traitées**, recherchez la demande de suppression par lots pour la liste que vous voulez restaurer.

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une liste d'enregistrements, les enregistrements sont stockés pendant 30 jours dans la zone **Éléments supprimés**. Pendant cette période, vous pouvez les restaurer. Cependant, une fois les 30 jours écoulés, les enregistrements supprimés sont définitivement purgés et vous ne pouvez plus les récupérer. Pour plus d'informations sur la zone **Éléments supprimés**, voir [A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements \(page 187\)](#).

**A SAVOIR :** Si une demande traitée n'est pas affichée dans la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots**, vous pouvez développer la liste des demandes en cliquant sur **Afficher la liste complète**.

- 3 Sélectionnez **Restaurer** dans le menu de niveau enregistrement de la demande.

La demande de suppression par lots est déplacée de la liste de demandes traitées vers la section **Demandes actives** de la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots**. Quand la demande est préparée avec succès, Oracle CRM On Demand vous envoie un e-mail, et l'option **OK** devient disponible dans le menu au niveau de l'enregistrement pour la demande sur la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots**. Dans l'intervalle, vous pouvez quitter la page **File d'attente de suppression et de restauration par lots** et y revenir plus tard pour terminer la restauration de la liste d'enregistrements. 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.

- 4 Dans la section Demandes actives de la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, dans le menu de niveau enregistrement pour la demande, cliquez sur OK.

**REMARQUE :** Si vous ne cliquez pas sur OK, les enregistrements ne sont pas restaurés.

- 5 Cliquez sur OK pour confirmer.

Quand l'opération est terminée, Oracle CRM On Demand vous envoie un e-mail.

- 6 Pour consulter le fichier journal de l'opération, dans l'entrée pour la demande dans la section Demandes traitées de la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, cliquez sur Afficher le journal des restaurations.

## Viewing Audit Trails for Records

On record types that support audit trails, you can view the audit trail that tracks the changes made to the audited fields on a record.

Depending on how your company administrator configures the audit trail for the record type, the audit trail can also show the following:

- An entry for the creation of the record
- If the record has been deleted or restored, an entry for each of these actions

**NOTE:** If a record has been deleted but has not been restored, the record itself is no longer accessible, so you cannot view the details of the delete action in the related audit trail information. However, there is an entry for the delete action in the company-wide Master Audit Trail. If the record is later restored, there is an entry for the delete action and an entry for the restore action in the company-wide Master Audit Trail and in the audit trail information on the record. To view the company-wide Master Audit Trail, you must have the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege in your user role.

For changes to records, the audit trail shows the old and new values in a field, as well as the timestamp and the name of the user who made the change to the field. Your company administrator determines which fields, if any, are audited. For information about the record types that support audit trails, and a list of the fields that are audited by default, see [Customizing the Audit Trail \(page 1426\)](#).

**Before you begin.** To enable you to view the audit trail for a record type, your company administrator must make sure that the page layouts for your role are configured to include the Audit Trail related item on the Detail page layout for the parent record type. Your company administrator must also give you read-only access to the Audit Trail related item on the parent record type. If the Audit Trail related item is still not visible on your record Detail page after the company administrator has completed the configuration, click the Edit Layout link on the record Detail page, and add the Audit Trail as a related information section. For more information on editing your Detail page layouts, see [Changing Your Detail Page Layout \(voir Modification de la présentation des pages de détails page 827\)](#).

**NOTE:** The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. To enable you to view the audit trail for records of these record types, your administrator must add the Audit Trail related information section to the Detail page layout for the Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types, through the Application Customization pages for the Event record type. To allow you to view the audit trail for invitee records, your administrator must give you read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow you to view the audit trail for account event, lead event, and opportunity event records, your administrator must give you read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

### **To view the audit trail for a record**

- On the record Detail page, scroll down to the Audit Trail related information section.

Each row shows the date on which the record was updated and who made the update. The new and old values in the changed audited field are also shown.

**NOTE:** Each audit trail record of a change shows the details of one change to only one field. The audit trail records of changes are shown only for the audited fields. So, if a user saves a record after changing two fields, but only one of those fields is audited, then an audit trail record is shown for the change to the audited field only. The details of the change to the other field are not shown.

## A propos des doublons lors de la création d'enregistrements

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

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

- Activité
- CA du compte
- Evaluation
- Interlocuteur
- Interlocuteur - Chiffre d'affaires
- Objet personnalisé 01, 02, 03, 04 et supérieurs
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
- Foyer
- Lead
- Note
- Opportunité - CA produit
- Commande
- Élément de commande
- Avis de non-responsabilité sur échantillon

**REMARQUE :** Un seul avis de non-responsabilité sur échantillon de type Global peut être actif à la fois, et un seul avis de non-responsabilité sur échantillon de type Multilingue peut être actif à la fois pour un pays donné.

- Demande d'échantillons
- Élément de demande d'échantillon
- Produit avec tarification spéciale
- Demande de tarification spéciale

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

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

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur ce qui constitue une duplication lors de l'importation d'enregistrements, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes \(page 1789\)](#).

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Compte	Nom et emplacement du compte
Concurrent compte	Nom du concurrent



Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Partenaire/compte	Nom du partenaire
Adresse	Nom d'adresse
Interlocuteur du rendez-vous	Nom de l'interlocuteur
Utilisateur du rendez-vous	Nom d'utilisateur
Pièces jointes	Nom de fichier
Plan commercial	Nom, type, statut et période du plan
Campagne	Code source
Destinataire de la campagne	Interlocuteur
Division	Nom de la division
Événement	Date de fin et Nom
Objectif	Nom, type, statut et période de l'objectif
Opportunité	Nom, compte et ID de l'interlocuteur principal de l'opportunité <b>REMARQUE</b> : L'ID de l'interlocuteur principal est l'ID de l'interlocuteur que vous sélectionnez dans le champ Nom de l'interlocuteur principal.
Concurrent d'opportunité	Nom du concurrent
Partenaire d'opportunité	Nom du partenaire
Compte du plan	Nom du compte et du plan commercial
Interlocuteur du plan	Nom de l'interlocuteur et du plan commercial
Opportunité du plan	Plan commercial et opportunité
Produit	Nom du produit
Catégorie de produits	Nom de la catégorie
Demande d'assistance	Numéro d'assistance <b>REMARQUE</b> : Le numéro d'assistance est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand.



Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Média social	ID unique <b>REMARQUE</b> : Oracle CRM On Demand définit automatiquement le champ ID unique sur l'ID ligne de l'enregistrement.
Profil social	Auteur, Communauté et Interlocuteur
Solution	Titre
Interlocuteur de la tâche	Nom de l'interlocuteur
Utilisateur de la tâche	Nom d'utilisateur
Equipe	Nom d'utilisateur
Utilisateur	ID utilisateur et ID de connexion de la société
<b>Partner Relationship Management</b>	
Accréditation	Nom de l'accréditation
Demande d'accréditation	Nom de l'accréditation, Nom du partenaire et Date de la demande
Application	ID Demande <b>REMARQUE</b> : L'ID de la demande est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Certification	Nom de la certification
Demande de certification	Nom de la certification, Nom de l'interlocuteur et Date de la demande
Cours	Nom du cours
Inscription au cours	Nom du cours, Nom du candidat et Date d'inscription
Enregistrement d'affaire	Nom et Partenaire principal
Examen	Nom de l'examen
Inscription à l'examen	Nom de l'examen, Nom du candidat, Titulaire et Date de l'examen
Budget	ID budget <b>REMARQUE</b> : Oracle CRM On Demand définit automatiquement le champ ID du budget sur l'ID ligne de l'enregistrement.
Demande de budget	Nom de la demande et Date de la demande

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Demande BDM	Nom de la demande et Date de la demande
Partenaire	Nom du partenaire et Lieu
Programme de partenariat	Nom du programme de partenariat
Liste de prix	Nom et type de la liste de prix
Élément détaillé de la liste de prix	Liste de prix, Produit et Type
<b>Sciences de la vie</b>	
Allocation	Type d'allocation, Echantillon et Propriétaire
Produit bloqué	Produit, Interlocuteur
Meilleur moment pour l'interlocuteur	Jour, Heure de début, Heure de fin, Adresse et Nom de l'interlocuteur.
Licence de l'interlocuteur au niveau Etat	Numéro de la licence et Nom de l'interlocuteur
Allocation d'interlocuteur professionnel de santé	Nom de l'interlocuteur, Nom du produit, Type d'allocation et Date de début
Rapport d'audit du stock	Type, Statut, Motif, Date de fin, Période de stock et ID de connexion utilisateur
Période de stock	Date de début, Actif, Rapprochée et Titulaire
Réponse au message	Réponse, Date de fin, Date de début, Numéro de séquence, Suivi et ID de la solution
Plan de diffusion	Nom, Divulcation obligatoire, Séquence verrouillée, Activer le suivi, Statut, Type, Nom de produit et Titulaire
Élément du plan de diffusion	Message de divulgation, Numéro de séquence, Type, Plan de diffusion parent et Nom de la solution
Relations entre les éléments du plan de diffusion	Type, Élément du plan de diffusion parent et Nom de la solution
Produit présenté	Liste de sélection du nom et de l'indication de produit ou sélection Nom du produit avec Indications du produit
Indication de produit	Nom de l'indication et Nom du produit

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Article promotionnel offert	Produit
Avis de non-responsabilité lié	Langue et ID ligne d'avis de non-responsabilité sur échantillon <b>REMARQUE</b> : L'ID ligne de l'avis de non-responsabilité sur échantillon provient de l'avis de non-responsabilité sur échantillon parent.
Echantillon remis	Produit, sans lots d'échantillons ou avec le même lot d'échantillons <b>REMARQUE</b> : Les produits avec des numéros de lot d'échantillons différents sont considérés uniques.
Stock d'échantillons	Période de stock et échantillons
Lot d'échantillons	Numéro de lot et échantillon
Transaction d'échantillon	Nom, Date et Type
Signature	Contrôle de signature et Activité
Élément de transaction	Numéro de ligne, Numéro de la transaction et Echantillon
<b>Gestion de biens</b>	
Compte financier	Compte financier
Propriétaire du compte financier	Compte professionnel, Nom du titulaire du compte financier, Compte financier et Rôle
Compte financier - Avoir	Compte financier, Produit financier et Noms des titulaires du compte financier
Plan financier	Compte financier, Nom du plan financier et Type
Produit financier	Nom du produit financier
Transaction financière	Compte financier, Produit financier et ID de transaction
Portefeuille	Numéro de compte et Produit
<b>Assurance</b>	
Profil de courtier	Partenaire, Année du profil de courtier et Nom du profil de courtier.
Réclamation	Numéro de réclamation et Police
Couverture	Nom de la couverture, Couverture et Police

Type d'enregistrement	En double si tous ces champs correspondent
Domage	Numéro de réclamation, Propriété du bien assuré et Nom du dommage
Propriété du bien assuré	Type, Police et Numéro de séquence
Partie concernée	Numéro de réclamation, Interlocuteur et Rôle
Police	Numéro de police
Souscripteur	Police, Rôle
<b>Automobile</b>	
Concessionnaire	Nom
Informations financières	N° détail financement <b>REMARQUE :</b> Le N° détail financement est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Marque	Marque
Historique des ventes	Numéro des ventes <b>REMARQUE :</b> Le numéro d'historique des ventes est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Heures de vente	Jour et Heure d'ouverture
Historique de l'assistance	N° d'historique de l'assistance <b>REMARQUE :</b> Le numéro d'historique de l'assistance est généré automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Heures d'assistance	Jour et Heure d'ouverture
Territoire	Nom
Véhicule	Numéro d'identification du véhicule
Interlocuteur du véhicule	Nom d'utilisateur

## Impression des informations présentées sur les pages

Vous avez la possibilité d'imprimer les informations figurant dans toutes les pages, à l'exception des pages de modification. Tous les éléments d'interface et liens externes sont exclus de l'impression. Lors de l'impression des informations présentées sur une page, notez les points suivants :

- Si les sections d'informations connexes sur la page de détails d'un enregistrement s'affichent sous forme d'onglets, seule la section d'informations connexes actuellement ouverte s'affiche sur la page de détails

imprimée. La section d'informations connexes ouverte s'affiche sur la page imprimée en mode liste sans image de l'onglet.

- Quand vous imprimez une page Liste des enregistrements, seuls les enregistrements qui sont affichés sur la page sont indiqués sur la page Liste imprimée, même si la liste comporte plus d'enregistrements. Le nombre maximum d'enregistrements pouvant s'afficher dans une page Liste est de 100. Pour plus d'informations sur l'affichage des enregistrements dans les pages de liste, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

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

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

## **Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand**

La page Informations sur le service fournit des informations sur les sessions de maintenance planifiées et récentes de l'environnement de production Oracle CRM On Demand et de l'environnement intermédiaire. *L'environnement de production* est celui dans lequel votre société utilise Oracle CRM On Demand. *L'environnement intermédiaire* est généralement une copie de l'environnement de production qui peut servir à des fins de test, par exemple, pour tester les changements de configuration ou les patches avant de les appliquer à l'environnement de production.

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

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

### **Pour afficher des informations sur le service Oracle CRM On Demand**

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

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

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

Champ	Description
Mois	Mois calendaire pour lequel les informations de disponibilité sont fournies.
Disponibilité (%)	Pourcentage de temps de disponibilité de l'environnement de production Oracle CRM On Demand au cours du mois indiqué.

Champ	Description
	<b>REMARQUE :</b> Les informations de disponibilité sont fournies vers le milieu du mois pour le mois précédent. Il peut arriver que les informations de disponibilité soient modifiées leur fourniture.

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

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

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

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

Depuis la page Informations sur le service, vous pouvez également accéder à la documentation de la version. Pour plus d'informations, voir [Accès à la documentation de la version Oracle CRM On Demand \(page 202\)](#).

## Accès à la documentation de la version Oracle CRM On Demand

Vous pouvez accéder à la documentation de la version Oracle CRM On Demand depuis la page Informations sur le service dans Oracle CRM On Demand. La documentation de la version comprend un ensemble de notes de mise à jour, le manuel Administrator Preview Guide et des liens vers des cours Transfert d'informations, ainsi que des guides de configuration, des guides d'administration, des guides sur les services Web et différents autres guides.

### *Pour accéder à la documentation de la version Oracle CRM On Demand*

- 1 Faites défiler la page jusqu'en bas dans Oracle CRM On Demand, puis cliquez sur Informations sur le service.
- 2 Dans la barre de titre de la page Informations sur le service, cliquez sur Documentation de la version.

La page Documentation d'Oracle CRM On Demand s'ouvre dans une fenêtre séparée, depuis laquelle vous pouvez accéder à la documentation des différentes versions d'Oracle CRM On Demand. Si vous le souhaitez, vous pouvez également télécharger un fichier zippé contenant l'intégralité de la documentation d'une version.

## A propos de l'activation et la désactivation du code personnalisé et de l'indicateur de code personnalisé

Votre société peut ajouter du code personnalisé aux pages dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, l'administrateur peut créer des applets Web contenant du code personnalisé et incorporer des applets aux pages d'accueil, aux pages de détail et à la barre d'actions. Il peut également incorporer des ajouts d'en-tête HTML personnalisés afin de personnaliser les pages dans Oracle CRM On Demand, par exemple pour ajouter un bouton personnalisé sur une page de détail d'enregistrement.

Si vous rencontrez un problème technique en travaillant dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez vouloir désactiver tous les codes personnalisés afin de vous aider à dépanner le problème. 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 votre profil personnel permet de désactiver tous les codes personnalisés sur les pages auxquelles vous accédez dans Oracle CRM On Demand et également d'activer l'indicateur de code personnalisé. Lorsque l'indicateur de code personnalisé est activé, l'un des messages suivants s'affiche en bas de chaque page à laquelle vous accédez 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.

Les options suivantes sont disponibles dans le champ Activation du code personnalisé dans votre profil utilisateur :

- **Activé.** 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.
- **Activé avec indicateur.** 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.
- **Désactivé avec indicateur.** 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.

**REMARQUE :** Si l'option **Désactivé avec indicateur** est sélectionnée, les rapports et les tableaux de bord intégrés dans les applets Web personnalisés ne s'exécutent pas pour vous.

**REMARQUE :** La modification de la valeur du champ Activation du code personnalisé dans votre profil utilisateur n'a aucun impact sur le comportement du code personnalisé ou de l'indicateur de code personnalisé des autres utilisateurs. Si le champ Activation du code personnalisé n'est pas présent sur la page Profil personnel, contactez l'administrateur. L'administrateur peut ajouter le champ à la page pour vous ou mettre à jour le champ dans votre profil utilisateur. Pour plus d'informations sur la mise à jour des champs dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos infos personnelles \(voir Updating Your Personal Details page 810\)](#).

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.

**REMARQUE :** Lorsque vous avez terminé le dépannage d'un problème, vous pouvez de nouveau activer le code personnalisé en modifiant le champ Activation du code personnalisé dans votre profil personnel avec la valeur **Activé** ou **Activé avec indicateur**.

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

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

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

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

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

### ***Pour récupérer votre ID de connexion utilisateur***

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

En fonction de l'adresse e-mail que vous entrez, les événements suivants se produisent :

- Si la syntaxe de l'adresse que vous avez entrée est correcte, un message de confirmation apparaît ; sinon, un message d'erreur apparaît.
- Si l'adresse e-mail que vous avez entrée est l'adresse principale correcte de votre enregistrement utilisateur, un message contenant votre ID de connexion utilisateur est envoyé à cette adresse.
- Si la syntaxe de l'adresse e-mail que vous entrez est correcte, mais qu'il ne s'agit pas de l'adresse principale correcte de votre compte utilisateur, aucun message ne vous est envoyé. Le cas échéant, contactez l'administrateur de votre société pour lui demander de vérifier l'adresse principale exacte.

**REMARQUE :** Si vous disposez de plusieurs comptes dans Oracle CRM On Demand, l'ID de connexion utilisateur actif de chaque compte est inclus dans le message, sauf si le compte est configuré pour un accès



avec connexion unique seulement. Si vous ne savez pas si c'est le cas, contactez l'administrateur de votre société pour vous en informer.

Lorsque vous recevez l'e-mail contenant votre ID de connexion utilisateur et si vous connaissez votre mot de passe, vous pouvez revenir à la page de connexion et vous connecter à Oracle CRM On Demand comme vous le faites habituellement.

**REMARQUE :** vous pouvez soumettre jusqu'à trois demande d'envoi de votre ID de connexion utilisateur par période de 24 heures.

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser comme indiqué dans la procédure suivante.

### **Pour réinitialiser votre mot de passe**

- 1 Dans la page de connexion à Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?.
- 2 Dans la page Sélectionner une option, cliquez sur le lien J'ai oublié mon mot de passe.
- 3 Dans la page Vous avez oublié votre mot de passe, entrez votre ID de connexion utilisateur, puis cliquez sur Atteindre.  
Si l'ID de connexion utilisateur que vous avez entré est correct, un message de confirmation apparaît et vous recevez un e-mail contenant un lien temporaire vers Oracle CRM On Demand.
- 4 Pour accéder à Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien temporaire figurant dans l'e-mail.  
**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine la durée de validité du lien temporaire, ainsi que le nombre de tentatives de connexion que vous pouvez effectuer à l'aide de ce lien.
- 5 Dans la page Réinitialiser le mot de passe, entrez les réponses à vos questions de sécurité, puis cliquez sur Soumettre.
- 6 Dans la page Mise à jour du mot de passe, cliquez sur le lien Nouveau mot de passe, entrez un nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau dans le champ Vérifier le nouveau mot de passe.
- 7 Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer le nouveau mot de passe.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société détermine le nombre de réinitialisations du mot de passe que vous pouvez effectuer au cours d'une période donnée.

## **A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand**

L'administrateur de la société peut spécifier la durée maximum d'une session Oracle CRM On Demand active pour la société. Si la session utilisateur interactive atteint la durée maximum spécifiée, la prochaine fois que vous effectuez une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, vous revenez sur la page de connexion où vous devez vous reconnecter pour revenir sur la page à laquelle vous tentiez d'accéder. Lorsque vous utilisez les services Web, si la session active a expiré, le client des services Web doit envoyer une nouvelle demande d'authentification pour continuer à utiliser ces services.

Le paramètre Délai d'expiration de la société défini dans le profil de la société détermine le temps d'inactivité (en minutes) à l'issue duquel une session utilisateur se termine automatiquement. L'administrateur peut également configurer l'affichage d'une fenêtre d'avertissement un certain temps avant la fin du délai d'expiration. Si vous cliquez sur OK dans cette fenêtre d'avertissement, le compteur du délai d'expiration est activé. Si vous ne cliquez pas sur OK avant la limite d'expiration, votre session se termine automatiquement.

## A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand

L'administrateur de la société peut spécifier si des sessions simultanées sont autorisées. Des *sessions simultanées* surviennent lorsque les mêmes informations d'identification et de connexion d'un utilisateur sont utilisées plusieurs fois pour se connecter à Oracle CRM On Demand depuis différents navigateurs en même temps. Seules les sessions utilisateur interactives sont comptabilisées. Les connexions à Oracle CRM On Demand via des services Web ou des clients desktop ne sont pas prises en compte dans le recensement des sessions simultanées.

L'administrateur de la société détermine si les sessions simultanées sont autorisées. Le tableau suivant présente le comportement visible par les utilisateurs lorsqu'ils tentent de se connecter à Oracle CRM On Demand avec des informations d'identification et de connexion déjà utilisées pour au moins une session existante, en fonction de l'option choisie par l'administrateur.

Option	Comportement
Autoriser avec notification	<p>La nouvelle session est autorisée. Lorsque l'utilisateur se connecte à la nouvelle session, la situation suivante se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans la nouvelle session, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'au moins une autre session simultanée est active. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions.</li> <li>■ Dans chaque session simultanée active, lorsque l'utilisateur effectue une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'une session simultanée a démarré. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions.</li> </ul>
Autoriser sans notification	<p>La nouvelle session est autorisée. Aucune notification n'est envoyée dans la nouvelle session ni dans aucune session existante pour indiquer qu'une session simultanée est active.</p>
Empêcher et mettre fin la session existante	<p>La nouvelle session est autorisée mais la session existante est fermée. Lorsque l'utilisateur se connecte à la nouvelle session, la situation suivante se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans la nouvelle session, un message s'affiche sur la page Oracle CRM On Demand pour indiquer qu'une autre session avec les mêmes informations d'identification et de connexion va être fermée. Le message contient un lien permettant à l'utilisateur de consulter l'historique de ses connexions.</li> <li>■ Dans la session initiale, lorsque l'utilisateur effectue une action dans Oracle CRM On Demand, telle que cliquer sur un lien, un onglet ou un bouton, il revient sur la page de connexion sur laquelle un message indique que la session a été fermée car un autre utilisateur s'est connecté avec les mêmes informations d'identification et de connexion.</li> </ul>

## Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand

Pour en savoir plus sur les détails de la configuration système de Oracle CRM On Demand, consultez le [site Web de Oracle CRM On Demand](#).

## Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand

Des notes de mise à jour sont fournies avec chaque édition d'Oracle CRM On Demand. Elles décrivent les modifications mineures apportées à Oracle CRM On Demand, qui changent le comportement existant ou l'interface utilisateur. Vous pouvez accéder aux notes de mise à jour et à la documentation des autres versions depuis la page Informations sur le service dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir [Accès à la documentation de la version Oracle CRM On Demand \(page 202\)](#).

Ces notes sont également publiées sur le site Web du centre de formation et de support, accessible en cliquant sur le lien Formation et Support situé en haut de chaque page d'Oracle CRM On Demand.

## Contacter Oracle

Oracle propose toute une gamme de services et considère vos suggestions concernant cette application comme les bienvenues. Utilisez les ressources suivantes :

- Pour toute suggestion visant à améliorer nos produits, services ou processus : <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Pour toute demande de documentation ou d'informations à propos de nos nouveaux produits et promotions : <http://www.crmOnDemand.com/>

## Fermeture d'Oracle CRM On Demand

**ATTENTION** : Avant de quitter Oracle CRM On Demand, sauvegardez soigneusement toutes les informations et fermez toutes les fenêtres ouvertes, notamment les formulaires de création d'enregistrements.

### *Pour quitter Oracle CRM On Demand*

- Dans le coin supérieur droit de la page d'Oracle CRM On Demand, cliquez sur Déconnexion.

Les points suivants sont à prendre en compte lorsque vous vous déconnectez d'Oracle CRM On Demand :

- Il est conseillé d'utiliser systématiquement le lien Déconnexion pour quitter Oracle CRM On Demand car cela met également fin à votre session. Si vous fermez la fenêtre du navigateur pour quitter Oracle CRM On Demand au lieu de cliquer sur le lien Déconnexion, votre session reste ouverte jusqu'à la fin du délai d'expiration spécifié. La durée de ce délai, qui correspond à un paramètre défini à l'échelle de la société, est généralement de 60 minutes.
- Une fois déconnecté d'Oracle CRM On Demand, il est conseillé de fermer la totalité des onglets et fenêtres de navigateur ouverts. Vous contribuez ainsi à la protection des données de votre société.



# 2 Calendrier et activités

Utilisez les pages Calendrier pour vérifier, créer et mettre à jour vos activités et pour vérifier et mettre à jour vos visites planifiées.

Une *activité* se compose de tâches que vous devez exécuter avant une certaine date, ainsi que les rendez-vous à planifier à une heure spécifique. Les tâches et les rendez-vous peuvent être des réunions, des visites, des présentations ou des événements. La différence entre les tâches et les rendez-vous est la suivante : une tâche figure dans une liste de tâches, elle est associée à une date d'échéance et à un statut, tandis qu'un rendez-vous est inscrit sur votre calendrier à une date et une heure précises.

Une *visite planifiée* est une visite spécifique à Life Sciences que vous créez avec le statut Planifié afin d'obtenir provisoirement une place de réservation pour une visite commerciale à un médecin, un hôpital ou une clinique. Les visites planifiées s'affichent sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées des pages Calendrier.

Les codes couleur utilisés dans la section Visites planifiées sur les pages Calendrier sont déterminés par le thème que vous utilisez, comme suit :

- Les visites planifiées en retard dont la date de départ est dans le passé apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour le texte d'alerte dans le thème.
- Les visites planifiées à venir dont la date de départ est dans le futur apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour les liens de page dans le thème.

Les visites planifiées ne sont pas visibles par défaut sur votre calendrier. Pour afficher les visites planifiées sur votre calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Life Sciences Visites : Visites planifiées du calendrier.

## A propos des calendriers et des styles de thème

Deux styles de thème sont disponibles dans Oracle CRM On Demand : le style classique et le style moderne. Le style du thème est une des fonctions qui déterminent l'apparence des pages Calendrier. Par exemple, les icônes des vues quotidienne, hebdomadaire et mensuelle sont différentes dans les styles de thème classique et moderne. Le tableau ci-après décrit certaines des autres différences existant dans les pages Calendrier des différents styles de thème.

**REMARQUE :** Les instructions de l'aide en ligne présentent généralement les thèmes de style classique.

Élément du calendrier	Style classique	Style moderne
Présentation de la vue Calendrier quotidienne	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Les tranches horaires de demi-heure ne sont pas indiquées.</li><li>■ Les dates et heures de début et de fin ne sont pas affichées pour les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Les tranches horaires de demi-heure sont indiquées par des lignes fines.</li><li>■ Les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours sont affichés en haut de la vue Calendrier quotidienne. Les dates et heures de début et de fin des rendez-vous sont affichées. Si plus de cinq rendez-vous couvrent plusieurs jours, vous</li></ul>

Élément du calendrier	Style classique	Style moderne
		<p>pouvez faire défiler le calendrier pour afficher les rendez-vous supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si des rendez-vous figurent dans des tranches horaires en dehors de celles affichées pour la journée, des flèches vers le haut et les bas sont affichées selon les besoins. Vous pouvez cliquer sur les flèches pour afficher davantage de rendez-vous.</li> </ul>
Présentation de la vue Calendrier hebdomadaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les jours de la semaine sont affichés à gauche de la vue Calendrier.</li> <li>■ Les heures du jour ne sont pas affichées.</li> <li>■ Les rendez-vous d'une journée sont affichés dans la ligne correspondant à la journée.</li> <li>■ Pour les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours, les heures de début et de fin sont affichées. Les dates de début et de fin ne sont pas affichées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les jours de la semaine sont affichés en haut de la vue Calendrier.</li> <li>■ Les heures du jour sont affichées à gauche de la vue Calendrier.</li> <li>■ Les détails d'un rendez-vous sont affichés dans la ou les tranches horaires auxquelles le rendez-vous a lieu. Si certains des détails ne sont pas visibles, vous pouvez survoler l'entrée avec votre pointeur pour afficher les détails.</li> <li>■ Les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours sont affichés en haut de la vue Calendrier hebdomadaire. Les dates et heures de début et de fin des rendez-vous sont indiquées. Si plus de cinq rendez-vous couvrent plusieurs jours, vous pouvez faire défiler le calendrier pour afficher les rendez-vous supplémentaires.</li> <li>■ Si des rendez-vous figurent dans des tranches horaires en dehors de celles affichées pour les jours de la semaine, des flèches vers le haut et les bas sont affichées selon les besoins. Vous pouvez cliquer sur les flèches pour afficher davantage de rendez-vous.</li> </ul>
Présentation de la vue Calendrier mensuel	Pour les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours, l'heure de début est affichée dans la cellule correspondante.	Les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours sont affichés sur l'ensemble des tranches horaires des jours concernés dans la vue Calendrier hebdomadaire. Les heures de début et de fin sont affichées. Toutefois, si la date de début se situe dans un mois antérieur, elle est affichée avec une flèche vers la gauche à la place de l'heure de début. Si la date de fin se situe dans un mois futur, elle est affichée avec une flèche vers la droite à la place de l'heure de fin.

Élément du calendrier	Style classique	Style moderne
Accès à d'autres vues Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans l'onglet Utilisateur, vous pouvez accéder aux calendriers d'autres utilisateurs de votre groupe et d'utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous.</li> <li>■ Dans l'onglet Groupe, vous pouvez afficher un calendrier combiné pour les membres du groupe, ainsi que toutes les vues calendrier de groupe personnalisées que vous définissez.</li> <li>■ Dans l'onglet Tâches du groupe, vous pouvez afficher la liste des tâches affectées à votre groupe.</li> <li>■ Le bouton Mon calendrier vous renvoie à votre propre calendrier à partir de celui d'un autre utilisateur.</li> </ul>	<p>Un menu offre les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Calendrier du groupe. Permet d'afficher un calendrier combiné pour les membres du groupe, ainsi que toutes les vues de calendrier de groupe personnalisées que vous avez configurées.</li> <li>■ Tâches du groupe. Permet d'afficher la liste des tâches affectées à votre groupe.</li> <li>■ Calendrier utilisateur. Permet d'afficher les calendriers des autres utilisateurs de votre groupe et des utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous.</li> <li>■ Mon calendrier. Permet de revenir à votre propre calendrier à partir de celui d'un autre utilisateur.</li> </ul> <p>Les options disponibles dans le menu sont déterminées par votre vue actuelle.</p>

Élément du calendrier	Style classique	Style moderne
Création de rendez-vous	<p>Pour ouvrir la page Rendez-vous - Modification, dans laquelle vous pouvez entrer les détails du nouveau rendez-vous, effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliquez sur Nouveau rendez-vous.</li> <li>■ Dans la vue hebdomadaire ou mensuelle de votre propre calendrier ou de celui d'un autre utilisateur, cliquez sur l'icône plus (+) du jour pour lequel vous souhaitez créer le rendez-vous.</li> </ul>	<p>Pour ouvrir la page Rendez-vous - Modification, dans laquelle vous pouvez entrer les détails du nouveau rendez-vous, effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans votre propre calendrier, le calendrier d'un autre utilisateur ou un calendrier de groupe, cliquez sur Nouveau.</li> <li>■ Dans la vue quotidienne ou hebdomadaire de votre propre calendrier ou de celui d'un autre utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliquez deux fois sur la tranche horaire. Par défaut, le nouveau rendez-vous commence à l'heure de début de la tranche horaire sur laquelle vous avez cliqué et a une durée de 60 minutes. Vous pouvez modifier les détails.</li> <li>■ Cliquez deux fois sur l'espace en haut de la vue de calendrier, là où sont affichés les rendez-vous couvrant plusieurs jours. (Si vous êtes dans la vue hebdomadaire, cliquez deux fois directement sous le jour auquel le rendez-vous doit commencer.) Par défaut, le nouveau rendez-vous commence à 12h00 le jour sur lequel vous avez cliqué et a une durée de 1 440 minutes (24 heures). Vous pouvez modifier les détails.</li> </ul> </li> <li>■ Dans la vue mensuelle de votre propre calendrier ou de celui d'un autre utilisateur, cliquez deux fois sur l'espace correspondant au jour. Par défaut, le nouveau rendez-vous commence à 12h00 ce jour-là et a une durée de 60 minutes. Vous pouvez modifier les détails.</li> </ul>



Élément du calendrier	Style classique	Style moderne
<p>Modification de rendez-vous</p> <p><b>REMARQUE :</b> Pour des informations sur la replanification d'un rendez-vous par glisser-déposer dans un calendrier, voir <a href="#">A propos du glisser-déposer des rendez-vous dans le calendrier (page 224)</a>.</p>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, effectuez une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour ouvrir la page Rendez-vous – Modification, cliquez sur le lien Modifier dans le rendez-vous.</li> <li>■ Pour ouvrir la page Rendez-vous – Détails, cliquez sur le lien d'objet dans le rendez-vous.</li> </ul>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, effectuez une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour ouvrir la page Rendez-vous – Modification, cliquez deux fois ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur le rendez-vous, puis sélectionnez Modifier.</li> <li>■ Pour ouvrir la page Rendez-vous – Détails, cliquez sur le lien d'objet dans le rendez-vous.</li> </ul> <p>Dans la vue quotidienne ou hebdomadaire du calendrier, vous pouvez également modifier rapidement l'heure de début ou de fin d'un rendez-vous qui ne couvre pas plusieurs jours en cliquant sur la bordure du rendez-vous et en la faisant glisser, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour modifier l'heure de début, cliquez sur la bordure supérieure du rendez-vous et faites-la glisser jusqu'à une tranche horaire.</li> <li>■ Pour modifier l'heure de fin, cliquez sur la bordure inférieure du rendez-vous et faites-la glisser jusqu'à une tranche horaire.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsque vous faites glisser la bordure d'un rendez-vous jusqu'à une tranche horaire, elle s'aligne toujours sur le début ou la fin de la tranche de 30 minutes. Vous ne pouvez pas faire glisser la bordure d'un rendez-vous jusqu'à une heure à l'intérieur d'une tranche horaire.</p> <p>Les nouvelles heures de début et de fin doivent permettre au rendez-vous de commencer et de finir le même jour que le rendez-vous existant.</p>
<p>Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar</p>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, cliquez sur le lien Enregistrer en tant qu'iCalendar du rendez-vous.</p>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le rendez-vous, puis sélectionnez Enregistrer en tant qu'iCalendar.</p>
<p>Suppression de rendez-vous</p>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, cliquez sur le lien d'objet dans le rendez-vous pour ouvrir la page Rendez-vous - Détails, puis cliquez sur Supprimer.</p>	<p>Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, effectuez une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le rendez-vous, puis sélectionnez Supprimer.</li> <li>■ Cliquez sur le lien d'objet dans le rendez-vous pour ouvrir la page Rendez-vous - Détails, puis cliquez sur Supprimer.</li> </ul>

**A SAVOIR :** Dans les thèmes de style moderne, les rendez-vous qui se chevauchent sont affichés côte à côte dans les vues calendrier quotidiennes et hebdomadaires. Si plusieurs rendez-vous figurent dans une tranche de temps, certains d'entre eux peuvent ne pas être visibles. Si une tranche horaire comporte plus de rendez-vous que la vue calendrier hebdomadaire ne peut en afficher, vous pouvez passer à la vue calendrier quotidienne pour afficher les autres rendez-vous. Si une tranche horaire comporte plus de rendez-vous que la vue calendrier quotidienne ne peut en afficher, vous pouvez afficher les rendez-vous dans une liste. Pour plus d'informations sur l'affichage de listes de rendez-vous, voir [Utilisation des listes d'activités \(page 225\)](#).

### Codage en couleurs par type de rendez-vous

Dans les styles de thème classique et moderne, selon la façon dont votre administrateur configure le thème que vous utilisez, les couleurs d'arrière-plan et de texte pour une partie ou la totalité des rendez-vous de vos vues de calendrier peuvent être déterminées par le type de rendez-vous. Si votre administrateur configure le codage en couleurs pour l'un des types de rendez-vous de votre thème, alors une clé pour le codage en couleurs apparaît au bas de vos vues de calendrier pour indiquer les couleurs d'arrière-plan qui sont affectées à ces types de rendez-vous. Si aucune couleur personnalisée n'est affectée à un type de rendez-vous donné, alors les rendez-vous de ce type sont affichés dans les couleurs par défaut de votre thème. Le codage en couleurs est utilisé dans les vues des calendriers quotidien, hebdomadaire et mensuel de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous.

**REMARQUE :** Le codage en couleurs qui est utilisé pour le texte dans la section *Visites planifiées* des pages *Calendrier* n'est pas déterminé par le codage en couleurs des types de rendez-vous. Pour plus d'informations sur le codage en couleurs utilisé pour les visites planifiées, voir [Calendrier et activités \(page 209\)](#).

### Couleurs d'arrière-plan pour les tranches horaires

Les paramètres pour les jours de travail et les heures de bureau, ainsi que le type de thème que vous utilisez, déterminent les couleurs d'arrière-plan des tranches horaires dans certaines vues de calendrier. Les paramètres pour les jours de travail et les heures de bureau peuvent être définis au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir [A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier \(page 214\)](#).

## A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier

Les jours de travail et les heures de bureau par défaut de votre société sont indiqués dans le profil de la société. Si vous voulez que votre calendrier affiche des jours de travail et des heures de bureau différents, vous pouvez sélectionner les jours de travail et indiquer les heures de bureau que vous voulez dans les paramètres de votre calendrier par défaut. Pour plus d'informations, voir [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#).

Dans votre propre calendrier et dans les calendriers individuels des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, dans la vue hebdomadaire, vous pouvez passer de la vue complète à la vue des jours qui sont spécifiés comme jours de travail uniquement. Si vous utilisez un thème classique, vous pouvez utiliser les liens *Afficher la semaine complète* et *Afficher la semaine de travail* pour passer d'une vue à l'autre. Si vous utilisez un thème moderne, vous pouvez utiliser les options de menu *Semaine complète* et *Semaine de travail* pour passer d'une vue à l'autre.

Si vous utilisez un thème classique, dans la vue quotidienne, vous pouvez basculer entre l'affichage de la journée entière et celui des heures de bureau uniquement.

Les paramètres pour les jours de travail et les heures de bureau, ainsi que le thème que vous utilisez, déterminent les couleurs d'arrière-plan des tranches horaires dans certaines vues de calendrier, comme suit :

- Pour les thèmes modernes, dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, trois couleurs d'arrière-plan sont utilisées, une pour chacun des éléments suivants :
  - Les heures de bureau des jours de travail.

- Les heures non travaillées, notamment toutes les heures des jours qui ne sont pas des jours de travail, ainsi que les heures en dehors des heures de bureau des jours de travail.
- Les heures de bureau du jour actuel.
- Pour les thèmes classiques, dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, les couleurs d'arrière-plan sont les suivantes :
  - Dans la vue quotidienne, deux couleurs d'arrière-plan différentes sont utilisées, avec une couleur pour chacun des éléments suivants :
    - Les heures de bureau des jours de travail.
    - Les heures non travaillées, notamment toutes les heures des jours qui ne sont pas des jours de travail, ainsi que les heures en dehors des heures de bureau des jours de travail.
  - Dans la vue hebdomadaire, trois couleurs d'arrière-plan différentes sont utilisées, avec une couleur pour chacun des éléments suivants :
    - Les jours de travail.
    - Les jours qui ne sont pas des jours de travail.
    - Le jour actuel.

**REMARQUE :** Les jours de travail et les heures de bureau sont identiques dans les vues de votre calendrier et dans les vues des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, même si ces utilisateurs spécifient des jours de travail et heures de bureau pour leurs propres vues de calendrier. Ainsi, si vous sélectionnez des jours de travail qui sont différents des paramètres au niveau de la société, les jours de travail que vous sélectionnez sont reflétés dans les vues de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs. De la même façon, si vous spécifiez des heures de bureau qui sont différentes des heures de bureau au niveau de la société pour votre calendrier, les heures de bureau que vous avez indiquées sont reflétées dans les vues de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs.

Les paramètres pour les jours de travail et les heures de bureau ne sont pas reflétés dans les couleurs d'arrière-plan des tranches horaires et des jours dans la vue mensuelle de votre propre calendrier et vos vues des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous. Dans la vue mensuelle, seul le jour actuel est affiché avec une couleur d'arrière-plan différente de celle des autres jours du mois.

Pour plus d'informations sur l'affichage des heures de bureau dans les vues de calendrier de groupe et de calendrier personnalisé, voir [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs \(page 246\)](#).

## Utilisation des pages Calendrier

Les pages de calendrier constituent le point de départ pour gérer les activités. La page présentée par défaut est Calendrier quotidien, qui contient les sections Calendrier quotidien, Vue Calendrier et une section qui affiche la liste Tâches ouvertes, ainsi qu'une section Visites planifiées.

Pour voir la section Visites planifiées sur la page Calendrier, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier. La section Visites planifiées répertorie jusqu'à deux semaines de visites planifiées pour le commercial dans l'ordre chronologique et affiche les informations suivantes pour chaque visite planifiée : date et heure de début de la visite, moment de la journée, objet, interlocuteur à visiter et autres informations d'adresse d'interlocuteur. La plage de deux semaines applicable aux visites planifiées répertoriées inclut les visites planifiées de la semaine précédente et celles de la semaine suivante.

Les codes couleur utilisés dans la section Visites planifiées sur les pages Calendrier sont déterminés par le thème que vous utilisez, comme suit :

- Les visites planifiées en retard dont la date de départ est dans le passé apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour le texte d'alerte dans le thème.

- Les visites planifiées à venir dont la date de départ est dans le futur apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour les liens de page dans le thème.

Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#), [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#) et [Planification de visites en masse \(page 237\)](#).

Vous pouvez :

- Sélectionnez la vue de calendrier à afficher chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Calendrier.
- Sélectionnez la liste des activités qui doit s'afficher dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous (vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire).
- Indiquez le jour qui doit s'afficher comme premier jour de la semaine dans votre calendrier.
- Spécifiez un ensemble de jours de travail et d'heures de bureau qui sont différents des jours de travail et heures de bureau par défaut de votre société.
- Vous pouvez également choisir d'afficher des informations supplémentaires dans les rendez-vous de vos vues de calendrier.

Pour plus d'informations sur la configuration de ces options de calendrier, voir [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#).

**REMARQUE :** Si votre rôle inclut le privilège *Partager le calendrier*, vos pages de calendrier vous donneront probablement accès à d'autres fonctionnalités que celles mentionnées sur la page par défaut. Pour plus d'informations sur les autres fonctionnalités, voir [Page Paramètres de calendrier \(page 248\)](#).

Le tableau suivant décrit ce que les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire vous permettent de faire.

Pour	Effectuez cette procédure
Créer une tâche	Cliquez sur Nouveau dans la barre de titre de la section Liste des activités. Sur la page Tâches - Modification, entrez les informations sur la tâche et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer une tâche	Cliquez sur le lien correspondant à la tâche que vous voulez supprimer. Sur la page Tâche – Détails, cliquez sur Supprimer.
Créer un rendez-vous	Cliquez sur Nouveau rendez-vous dans la barre de titre du calendrier. Sur la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations sur le rendez-vous et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer un rendez-vous	Cliquez sur le lien correspondant au rendez-vous que vous voulez supprimer. Sur la page Rendez-vous – Détails, cliquez sur Supprimer.
Atteindre un jour donné	Cliquez sur le lien du jour dans la section Vue Calendrier. Vous pouvez également cliquer sur l'icône 1 au-dessus des rendez-vous, puis utiliser les flèches de l'en-tête de la section Calendrier quotidien pour défiler jusqu'au jour que vous souhaitez visualiser.
Atteindre un mois donné	Cliquez sur les flèches dans la section Vue Calendrier. Vous pouvez également cliquer sur l'icône 31 au-dessus des rendez-vous, puis utiliser les liens ou les flèches de l'en-tête de la vue du calendrier quotidien pour accéder au mois que vous souhaitez visualiser.

Pour	Effectuez cette procédure
Masquer les sections Calendrier et Liste des activités	<p>Cliquez sur l'icône en forme de flèche droite qui se trouve au-dessus de la barre de titre du calendrier. Lorsque les sections Calendrier et Liste des activités sont masquées, la zone du calendrier s'agrandit afin d'offrir plus d'espace pour l'affichage des détails des rendez-vous dans le calendrier. Cette fonctionnalité est utile lorsque vous voulez imprimer la page du calendrier (à l'aide du lien Imprimer) et que vous ne voulez pas que les sections Calendrier et Liste des activités apparaissent dans la page imprimée. Pour afficher à nouveau les sections Calendrier et Liste des activités, cliquez sur l'icône en forme de flèche gauche.</p> <p>Une fois masquées, les sections Calendrier et Liste des activités restent masquées jusqu'à ce que vous les affichiez à nouveau ou jusqu'à ce que vous vous déconnectiez d'Oracle CRM On Demand et que vous vous y reconnectiez.</p> <p>Les sections Calendrier et Liste des activités ne sont disponibles que dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire.</p>
Marquer une tâche comme terminée	<p>Dans la section Liste des activités, cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour ouvrir la page Liste des activités. Si une liste des tâches ouvertes n'est pas affichée par défaut lorsque la page Liste des activités s'ouvre, sélectionnez la liste des tâches voulue dans la liste déroulante des listes. Dans la liste des tâches, cliquez sur le lien Objet de la tâche que vous souhaitez marquer comme terminée. Sur la page Tâches - Détails, cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.</p>
Parcourir le calendrier jour par jour	<p>Cliquez sur les flèches dans la section Calendrier quotidien.</p>
Reprogrammer un rendez-vous par glisser-déposer	<p>Faites glisser le rendez-vous et déposez-le dans une autre tranche horaire ou un autre jour. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos du glisser-déposer des rendez-vous dans le calendrier (page 224)</a>.</p>
Mettre à jour une activité	<p>Cliquez sur le lien correspondant à l'activité (rendez-vous, tâche ou visite planifiée) que vous souhaitez mettre à jour. Modifiez les champs en ligne sur la page de détail de rendez-vous, tâche ou visite, ou cliquez sur Modifier pour ouvrir la page Modification de l'une de ces activités. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir <a href="#">Mise à jour des détails d'un enregistrement (page 125)</a>.</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Si vous utilisez un thème moderne, vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur un rendez-vous dans une vue de calendrier quotidien, hebdomadaire ou mensuel, puis cliquer sur Modifier pour mettre à jour le rendez-vous.</p>
Afficher une liste de rendez-vous, de tâches (ouvertes, clôturées ou toutes les tâches), d'activités ou de visites planifiées	<p>Dans la section Listes des activités, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. Sur la page Liste d'activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection.</p>

Pour	Effectuez cette procédure
Afficher les rendez-vous de la journée	Cliquez sur l'icône 1 dans le calendrier.
Afficher les détails d'une activité	Cliquez sur le lien correspondant à l'activité (rendez-vous, tâche ou visite planifiée) que vous voulez afficher.
Afficher les rendez-vous du mois complet	Cliquez sur l'icône 31 dans le calendrier.
Afficher les rendez-vous de la semaine complète	Cliquez sur l'icône 7 dans le calendrier.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des calendriers et des styles de thème \(page 209\)](#)
- [A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier \(page 214\)](#)

## Gestion de calendriers et activités

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion de calendriers et d'activités, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Affichage des activités \(page 219\)](#)
- [Création d'activités \(page 221\)](#)
- [Mise à jour d'activités \(page 223\)](#)
- [Suppression d'utilisateurs des activités \(page 223\)](#)
- [Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés \(page 230\)](#)
- [Marquage des tâches comme terminées \(page 231\)](#)
- [Affectation d'activités à un autre employé \(page 231\)](#)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#)
- [A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous \(page 253\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#)
- [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes \(page 242\)](#)
- [Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar \(page 244\)](#)
- [Planification de visites en masse \(page 237\)](#)
- [Utilisation de scripts d'évaluation des activités \(page 252\)](#)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#)
- [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités \(page 681\)](#)
- [Création de rendez-vous pour plusieurs comptes \(page 313\)](#)

Si votre rôle d'utilisateur vous donne le droit de partager le calendrier, vous pouvez également effectuer les procédures suivantes :

- [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs \(page 246\)](#)
- [Partage de votre calendrier \(page 248\)](#)

- [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#)

Si votre rôle d'utilisateur vous donne le privilège Partager le calendrier et que votre société utilise l'option d'affectation de groupes par défaut, vous pouvez également effectuer la procédure suivante, [Affichage des listes de tâches de groupe \(page 252\)](#).

Si votre rôle d'utilisateur comprend le privilège Intégration avec les cartes, vous pouvez également effectuer cette procédure, Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les calendriers et les activités :

- [A propos des calendriers et des styles de thème \(page 209\)](#)
- [A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier \(page 214\)](#)
- [A propos des rappels d'activité \(page 222\)](#)

## Affichage des activités

Oracle CRM On Demand fait en sorte que vos activités soient en permanence au premier plan en les affichant dans plusieurs pages :

- **Ma page d'accueil**

Ma page d'accueil contient des listes distinctes pour vos rendez-vous et vos tâches, triés selon la date.

- **Calendrier**

La vue quotidienne de votre calendrier présente vos rendez-vous comme ils apparaîtraient dans un agenda, avec le planning du jour affiché. Vous pouvez afficher d'autres jours en utilisant les calendriers mensuels situés sur la droite ou en cliquant sur les icônes 1, 7 et 31 au-dessus des rendez-vous pour afficher la vue de calendrier souhaitée.

Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous (vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire). Cette liste présente 10 de vos tâches au plus pour les 30 prochains jours (Date d'échéance <= Date du jour +30), triées en fonction de la date d'échéance par défaut.

**REMARQUE :** Vous pouvez sélectionner une autre liste à afficher ou votre administrateur peut sélectionner une autre liste pour votre rôle utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Configuration de votre calendrier \(page 837\)](#).

- **Page Détails** (pour la plupart des types d'enregistrement, par exemple les comptes, les interlocuteurs, etc.).



Les pages de détails peuvent contenir des sections d'informations connexes affichant les activités qui sont liées à un enregistrement spécifique. Le tableau suivant décrit les sections d'informations connexes pouvant être affichées pour les activités dans une page de détails d'enregistrement. Dans tous les cas, seuls les enregistrements sur lesquels vous avez une visibilité sont affichés.

Liste	Enregistrements affichés
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date de fin n'est pas indiquée.</li> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont postérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> </ul>
Activités terminées	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> </ul>
Rendez-vous ouverts	<p>Rendez-vous liés pour lesquels la valeur du champ Date de fin ne se situe pas dans le passé.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si le champ Date de fin n'est pas renseigné par l'utilisateur qui crée le rendez-vous, il prend automatiquement la même valeur que le champ Heure de fin du rendez-vous.</p> <p>Lorsque la date de fin d'un rendez-vous est atteinte, celui-ci est supprimé de la liste des rendez-vous ouverts et ajouté à la liste des activités terminées. Les données affichées dans les sections d'informations connexes Rendez-vous ouverts et Activités terminées de la page Détail de l'enregistrement parent sont mises à jour lors du rafraîchissement de la page.</p> <p>Les enregistrements de la liste des rendez-vous ouverts sont triés en fonction de la date/heure figurant dans le champ Heure de début, avec en début de liste le rendez-vous qui présente la date/heure de début au plus tôt.</p>
Tâches ouvertes	<p>Tâches liées qui n'ont pas de valeur dans le champ Date de fin ni de statut Terminé, à condition que votre société utilise le jeu de valeurs par défaut pour le champ Statut.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsqu'une tâche est marquée comme terminée, le champ Date de fin est automatiquement renseigné avec la date et l'heure de cette opération dans le fuseau horaire de l'utilisateur concerné. L'utilisateur peut également renseigner ce champ manuellement. Lorsque le champ Date de fin est renseigné pour une tâche, celle-ci est supprimée de la liste des tâches ouvertes et ajoutée à la liste des activités terminées.</p> <p>Les données affichées dans les sections d'informations connexes Tâches ouvertes et Activités terminées de la page Détail de l'enregistrement parent sont mises à jour lors du rafraîchissement de la page.</p>



Liste	Enregistrements affichés
	Les enregistrements de la liste des tâches ouvertes sont triés en fonction de la valeur du champ Date d'échéance, avec en début de liste la tâche qui présente la date d'échéance au plus tôt.
Activités ouvertes	<p>Combinaison des listes Rendez-vous ouverts et Tâches ouvertes.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les enregistrements de la liste Activités ouvertes sont triés d'après le champ Date de fin. Les enregistrements dans lesquels le champ Date de fin est vide apparaissent à la fin de la liste Activités ouvertes. Par conséquent, les tâches ouvertes s'affichent en bas de la liste Activités ouvertes, après tous les rendez-vous ouverts. Si vous ne voulez pas que les tâches ouvertes et les rendez-vous ouverts liés sur une page de détails d'enregistrement apparaissent dans cet ordre, l'administrateur de votre société doit ajouter les sections d'informations connexes Tâches ouvertes et Rendez-vous ouverts à la page de détails d'enregistrement plutôt qu'à la section d'informations connexes Activités ouvertes.</p>

### A propos de la gestion des tâches

Vous pouvez gérer vos tâches en les classant par priorité d'importance ou d'urgence. Vous définissez la priorité d'une tâche en lui affectant un niveau, tel que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité de la tâche est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible. Vous changez le niveau de priorité d'une tâche dans la page Tâches - Modification. La priorité par défaut d'une tâche est 3-Faible.

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

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-*libellé*, 2-*libellé* ou 3-*libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir Modification des valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

Pour plus d'informations sur l'onglet Liste des tâches du groupe qui est disponible pour les sociétés qui font appel à la fonctionnalité de groupe, reportez-vous à la rubrique [Affichage des listes de tâches de groupe](#) (page 252).

### Création d'activités

Pour créer une activité (tâche ou rendez-vous), vous devez toujours entrer des informations dans un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de différents endroits de l'application, selon l'élément sur lequel vous travaillez et l'opération que vous devez effectuer.

Cette section décrit une méthode de création d'activité qui vous permet d'ajouter l'enregistrement tout en poursuivant votre travail dans la zone principale de l'application. Pour avoir une description de l'intégralité des méthodes, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#).

### **Pour créer une activité à l'aide de la section Créer de la barre d'actions**

- 1 Dans la section Créer de la barre d'actions, cliquez sur Rendez-vous ou sur Tâche.
- 2 Dans le formulaire, saisissez les informations sur l'activité.  
Pour plus d'informations sur les champs des enregistrements Activité, reportez-vous à la rubrique [Champs d'activité \(page 254\)](#).
- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Rubriques connexes**

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

- [Champs d'activité \(page 254\)](#)
- [Utilisation des pages Calendrier \(page 215\)](#)
- [A propos des rappels d'activité \(page 222\)](#)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes \(page 851\)](#)

## **A propos des rappels d'activité**

Si un rappel est configuré pour une activité, à l'heure dite, des rappels sont envoyés au propriétaire de l'activité ainsi qu'à chaque utilisateur de la liste des utilisateurs pour l'activité, si le paramétrage du champ Notification d'activité au niveau de l'utilisateur ou au niveau de la société autorise l'envoi de notifications d'activité à l'utilisateur.

**REMARQUE :** Si le champ Déléguée par est renseigné sur une activité et si un rappel est configuré pour l'activité, les rappels sont envoyés à l'utilisateur indiqué dans le champ Déléguée par, ainsi qu'au propriétaire de l'activité et aux autres utilisateurs figurant sur celle-ci. Si vous créez une activité pour un autre utilisateur ou si le champ Déléguée par sur une activité existante est vide lorsque vous affectez l'activité à un autre propriétaire, votre nom apparaît automatiquement dans le champ Déléguée par lorsque vous sauvegardez l'activité. Si vous ne voulez pas recevoir de rappels pour cette activité, vous devez supprimer votre nom du champ Déléguée par.

Les rappels peuvent être envoyés en tant qu'e-mails, affichés dans une fenêtre instantanée, ou les deux, selon la valeur sélectionnée dans le champ Notification d'activité. Pour plus d'informations sur le champ Notification d'activité, voir [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#).

### **A propos des rappels par e-mail**

Les rappels par e-mail sont envoyés dans la langue de l'utilisateur. L'objet de l'activité est affiché dans la ligne d'objet de l'e-mail. Dans un rappel par e-mail pour un rendez-vous, le message inclut des informations issues des champs Objet, Heure de début, Statut et Description du rendez-vous. Il comprend également les noms des interlocuteurs qui sont liés au rendez-vous, le nom du compte qui est lié au rendez-vous, s'il existe, ainsi qu'un lien à la page de détails du rendez-vous dans Oracle CRM On Demand.

Dans un rappel par e-mail pour une tâche, le message inclut des informations issues des champs Objet, Date d'échéance, Priorité, Statut et Description de la tâche. Il comprend également un lien à la page de détails de la tâche dans Oracle CRM On Demand.

### **A propos des rappels en fenêtre instantanée**

Les rappels en fenêtre instantanée sont affichés dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité, qui s'ouvre lorsqu'un rappel est dû. Un rappel en fenêtre instantanée pour un rendez-vous indique la date et l'heure de début ainsi que l'objet du rendez-vous. Un rappel en fenêtre instantanée pour une tâche en spécifie la priorité (le cas

échéant), représentée par une icône, la date d'échéance et l'objet. Si plusieurs rappels sont dus, ils sont triés par date et heure, l'activité arrivant à échéance la première figurant en tête de liste.

La première fois qu'elle s'ouvre après votre connexion à Oracle CRM On Demand, la fenêtre instantanée Rappel d'activité affiche les rappels qui sont arrivés à échéance depuis votre dernière déconnexion de Oracle CRM On Demand. Si des fenêtres d'alerte s'affichent lorsque vous vous connectez, vous devez les fermer pour pouvoir interagir avec la fenêtre instantanée Rappel d'activité.

Dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Utiliser la fonction Répéter pour reporter un rappel d'une période donnée. Le rappel réapparaît une fois la période écoulée.
- Afficher les détails de l'enregistrement, en cliquant sur le lien d'objet dans le rappel.
- Abandonner tous les rappels. Lorsque vous cliquez sur Tout abandonner, tous les rappels sont enlevés de la fenêtre instantanée Rappel d'activité, qui se ferme. Les rappels ne réapparaissent pas.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand extrait les détails des activités pour lesquelles des rappels sont dus toutes les 30 minutes et stocke ces informations. Si vous replanifiez une activité à moins de 30 minutes de l'échéance du rappel pour cette activité, il se peut que le rappel soit encore basé sur la planification initiale de l'activité.

## Mise à jour d'activités

Si vous disposez d'un accès en modification à l'enregistrement Activité, vous pouvez mettre à jour ses informations, notamment lui affecter le statut Terminé.

**REMARQUE :** Les utilisateurs qui disposent du privilège Afficher les activités privées et du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée pour le type d'enregistrement Activité activé dans leur rôle d'utilisateur ont une visibilité sur toutes les activités marquées comme privées, quel qu'en soit le propriétaire. Le privilège Afficher les activités privées ne permet pas à un utilisateur de mettre à jour ni de supprimer une activité marquée comme privée et appartenant à un autre utilisateur. Les utilisateurs qui disposent du privilège Supprimer toute activité et du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée pour le type d'enregistrement Activité activé dans leur rôle peuvent supprimer des activités qui ne leur appartiennent pas ou qui sont marquées comme privées. En principe, les privilèges Supprimer toute activité et Afficher les activités privées sont accordés uniquement aux administrateurs de la société.

### *Pour mettre à jour les informations d'activité*

- 1 Sélectionnez la tâche ou le rendez-vous.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Modifiez les champs en ligne dans la page Rendez-vous – Détails ou Tâches – Détails, ou cliquez sur Modifier pour ouvrir l'une de ces pages. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

## Suppression d'utilisateurs des activités

Pour supprimer des utilisateurs d'une activité, au moins une des conditions suivantes doit s'avérer :

- Vous êtes le propriétaire de l'activité.
- Votre nom figure dans le champ Délégué par de l'activité.

Autrement, les liens Retirer ne sont pas disponibles dans la section Utilisateurs de la page Rendez-vous - Détails ou de la page Tâches - Détails et vous ne pouvez pas retirer des utilisateurs de l'activité. Vous pouvez manuellement mettre à jour le champ Délégué par de l'activité afin qu'il affiche votre nom. Ensuite, après le rafraîchissement de la page de détails d'une activité, un lien Retirer est disponible pour chacun des utilisateurs à

l'exception du propriétaire de l'activité. Pour plus d'informations sur le champ Déléguée par, voir [Champs d'activité \(page 254\)](#).

### **Pour supprimer un utilisateur d'une activité**

- 1 Dans la page Rendez-vous - Détails ou la page Tâche - Détails, accédez à la section Utilisateurs.
- 2 Si l'utilisateur que vous voulez supprimer ne figure pas dans la liste, cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.
- 3 Localisez l'utilisateur à supprimer, puis cliquez sur le lien Retirer pour ce dernier et confirmez que vous voulez le retirer.

**REMARQUE :** Les liens Retirer sont également disponibles dans la fenêtre d'associations multiples qui s'ouvre quand vous cliquez sur Ajouter dans la section Utilisateurs de la page, si vous êtes le propriétaire de l'activité ou si votre nom figure dans le champ Déléguée par de l'activité.

## **A propos du glisser-déposer des rendez-vous dans le calendrier**

Si vous disposez de tous les niveaux d'accès requis pour modifier un rendez-vous, vous pouvez reprogrammer le rendez-vous en le faisant glisser et en le déposant dans une vue de calendrier. Par exemple, quand vous utilisez une vue de calendrier quotidien, vous pouvez faire glisser un rendez-vous dans une tranche horaire différente du même jour. Si vous utilisez une vue de calendrier hebdomadaire, vous pouvez faire glisser un rendez-vous vers un autre jour de la semaine que celui que vous consultez actuellement.

Le comportement pour les rendez-vous qui ne couvrent pas plusieurs jours se présente comme suit :

- **Vue de calendrier quotidien.** Vous pouvez faire glisser un rendez-vous et le déposer dans une autre tranche horaire du même jour. Quand vous faites glisser le rendez-vous dans la nouvelle tranche horaire, l'heure de début du rendez-vous est mise à jour en fonction de l'heure de début de la nouvelle tranche. Par exemple, si vous faites glisser un rendez-vous qui devait commencer à 9h15 vers une tranche qui commence à 10h30, l'heure de début du rendez-vous est mise à jour sur 10h30. L'heure de fin est automatiquement mise à jour à la valeur appropriée, en fonction de l'heure de début de la tranche dans laquelle vous déposez le rendez-vous et de la durée de ce dernier. Par exemple, si vous faites glisser un rendez-vous d'une durée de 60 minutes et que vous le déposez dans la tranche qui commence à 10h30, l'heure de fin est mise à jour sur 11h30. La durée du rendez-vous reste la même après le déplacement.

La nouvelle tranche horaire doit permettre au rendez-vous de commencer et de finir le même jour. Par exemple, vous ne pouvez pas faire glisser un rendez-vous d'une durée de 60 minutes et le déposer dans la tranche qui commence à 23h30, car l'heure de fin ne serait pas dans le même jour que l'heure de début.

**REMARQUE :** Si vous utilisez un thème classique, une ligne rouge apparaît quand vous faites glisser un rendez-vous dans la vue quotidienne. La ligne rouge indique si la tranche horaire commence à une heure ou à une demi-heure donnée.

- **Vue de calendrier hebdomadaire.** Vous pouvez faire glisser un rendez-vous et le déposer dans un autre jour de la même semaine. La durée du rendez-vous ne change pas. Si vous utilisez un thème classique, vous ne pouvez pas modifier l'heure du jour du rendez-vous en le glissant-déposant dans la vue de calendrier hebdomadaire. La date du rendez-vous est mise à jour quand vous déposez le rendez-vous dans un autre jour, mais l'heure ne change pas.

En revanche, si vous utilisez un thème moderne, vous pouvez alors modifier l'heure du jour du rendez-vous en le glissant-déposant dans une tranche horaire spécifique de la vue du calendrier hebdomadaire. Les dates et heures de début et de fin du rendez-vous sont modifiées en conséquence. La nouvelle heure du jour doit permettre au rendez-vous de commencer et de finir le même jour. Si une tranche horaire comporte plus de rendez-vous que la vue de calendrier hebdomadaire ne peut en afficher, il est possible que vous ne puissiez pas voir le rendez-vous après l'avoir déplacé. Vous pouvez passer à la vue du calendrier hebdomadaire pour afficher davantage de rendez-vous.

- **Vue de calendrier mensuel.** Vous pouvez faire glisser un rendez-vous et le déposer dans un autre jour du même mois. L'heure du jour et la durée du rendez-vous ne changent pas. Si vous voulez modifier l'heure ou la durée, vous devez modifier le rendez-vous. Si un jour comporte plus de rendez-vous que la vue de calendrier mensuel ne peut en afficher, il est possible que vous ne puissiez pas voir le rendez-vous après l'avoir déplacé. Vous pouvez passer à la vue du calendrier quotidien ou hebdomadaire pour afficher davantage de rendez-vous.

**REMARQUE :** Si vous voulez modifier la durée d'un rendez-vous et que vous utilisez un thème classique, vous devez modifier le rendez-vous. Par contre, si vous utilisez un thème moderne, vous pouvez modifier rapidement l'heure de début ou de fin d'un rendez-vous dans la vue quotidienne ou hebdomadaire du calendrier, en cliquant sur la bordure du rendez-vous et en la faisant glisser. Pour plus d'informations sur la modification des rendez-vous dans les thèmes modernes, voir [A propos des calendriers et des styles de thème](#). Pour modifier la durée d'un rendez-vous dans la vue mensuelle du calendrier, vous devez modifier le rendez-vous.

Le comportement pour les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours se présente comme suit :

- **Vue de calendrier quotidien.** Vous ne pouvez pas faire glisser un rendez-vous qui couvre plusieurs jours dans un autre jour ou heure quand vous utilisez la vue de calendrier quotidien.
- **Vue de calendrier hebdomadaire.** Dans la section qui affiche les rendez-vous qui couvrent plusieurs jours, vous pouvez faire glisser un rendez-vous et le déposer dans un autre jour de la semaine actuellement affichée, même si le rendez-vous se termine dans une autre semaine. Le jour dans lequel vous déposez le rendez-vous est le nouveau jour de début du rendez-vous. Par exemple, si vous faites glisser un rendez-vous qui commence à 10h30 le lundi 21 mars et finit à 22h30 le mercredi 23 mars et que vous le déposez au mardi 22 mars, les détails du rendez-vous changent de sorte qu'il commence à 10h30 le 22 mars et finit à 22h30 le 24 mars. Si vous voulez modifier l'heure du jour auquel le rendez-vous commence ou la durée du rendez-vous, vous devez modifier le rendez-vous.
- **Vue de calendrier mensuel.** Vous pouvez faire glisser un rendez-vous qui couvre plusieurs jours et le déposer dans un autre jour du mois actuellement affiché, même si le rendez-vous se termine dans un autre mois. Le jour dans lequel vous déposez le rendez-vous est le nouveau jour de début du rendez-vous. Par exemple, si vous faites glisser un rendez-vous qui commence à 10h30 le 24 mars et finit à 22h30 le 29 mars et que vous le déposez au 31 mars, les détails du rendez-vous changent de sorte qu'il commence à 10h30 le 31 mars et finit à 22h30 le 5 avril. Si vous voulez modifier l'heure du jour auquel le rendez-vous commence ou la durée du rendez-vous, vous devez modifier le rendez-vous.

## Utilisation des listes d'activités

Vous pouvez ouvrir la page Liste des activités à partir d'une page Détails de l'enregistrement ou de la section Liste des activités des vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous (vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire) dans les pages Calendrier. La liste des enregistrements affichée lorsque vous ouvrez la page Liste des activités dépend du mode d'accès à la page.

### Enregistrements affichés lorsque vous ouvrez la page Liste des activités à partir d'une page de détails d'enregistrement

Si vous ouvrez la page Liste des activités en cliquant sur le lien Afficher la liste complète dans une liste d'enregistrements d'activité figurant sur la page de détails d'enregistrement, la page Liste des activités affiche les activités liées à cet enregistrement. La liste peut inclure les activités ouvertes, les activités terminées ou une combinaison des deux, comme le montre le tableau ci-dessous. Dans tous les cas, seuls les enregistrements sur lesquels vous avez une visibilité sont affichés.

Liste	Enregistrements affichés
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date de fin n'est pas indiquée.</li> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont postérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> </ul>
Activités terminées	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rendez-vous liés pour lesquels la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> <li>■ Tâches liées pour lesquelles la date et l'heure de fin sont antérieures à la date et l'heure actuelles.</li> </ul>
Rendez-vous ouverts	<p>Rendez-vous liés pour lesquels la valeur du champ Date de fin ne se situe pas dans le passé.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si le champ Date de fin n'est pas renseigné par l'utilisateur qui crée le rendez-vous, il prend automatiquement la même valeur que le champ Heure de fin du rendez-vous.</p> <p>Lorsque la date de fin d'un rendez-vous est atteinte, celui-ci est supprimé de la liste des rendez-vous ouverts et ajouté à la liste des activités terminées. Les données affichées dans les sections d'informations connexes Rendez-vous ouverts et Activités terminées de la page Détail de l'enregistrement parent sont mises à jour lors du rafraîchissement de la page.</p> <p>Les enregistrements de la liste des rendez-vous ouverts sont triés en fonction de la date/heure figurant dans le champ Heure de début, avec en début de liste le rendez-vous qui présente la date/heure de début au plus tôt.</p>
Tâches ouvertes	<p>Tâches liées qui n'ont pas de valeur dans le champ Date de fin ni de statut Terminé, à condition que votre société utilise le jeu de valeurs par défaut pour le champ Statut.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Lorsqu'une tâche est marquée comme terminée, le champ Date de fin est automatiquement renseigné avec la date et l'heure de cette opération dans le fuseau horaire de l'utilisateur concerné. L'utilisateur peut également renseigner ce champ manuellement. Lorsque le champ Date de fin est renseigné pour une tâche, celle-ci est supprimée de la liste des tâches ouvertes et ajoutée à la liste des activités terminées.</p> <p>Les données affichées dans les sections d'informations connexes Tâches ouvertes et Activités terminées de la page Détail de l'enregistrement parent sont mises à jour lors du rafraîchissement de la page.</p> <p>Les enregistrements de la liste des tâches ouvertes sont triés en fonction de la valeur du champ Date d'échéance, avec en début de liste la tâche qui présente la date d'échéance au plus tôt.</p>



Liste	Enregistrements affichés
Activités ouvertes	<p>Combinaison des listes Rendez-vous ouverts et Tâches ouvertes.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les enregistrements de la liste Activités ouvertes sont triés d'après le champ Date de fin. Les enregistrements dans lesquels le champ Date de fin est vide apparaissent à la fin de la liste Activités ouvertes. Par conséquent, les tâches ouvertes s'affichent en bas de la liste Activités ouvertes, après tous les rendez-vous ouverts. Si vous ne voulez pas que les tâches ouvertes et les rendez-vous ouverts liés sur une page de détails d'enregistrement apparaissent dans cet ordre, l'administrateur de votre société doit ajouter les sections d'informations connexes Tâches ouvertes et Rendez-vous ouverts à la page de détails d'enregistrement plutôt qu'à la section d'informations connexes Activités ouvertes.</p>

### Enregistrements affichés lorsque vous ouvrez la page Liste des activités à partir d'une page de calendrier

Si vous ouvrez la page Liste des activités en cliquant sur le lien Afficher la liste complète dans la liste Tâches ouvertes des vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, la liste affichée contient toutes les activités ouvertes qui vous sont affectées.

**REMARQUE :** Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée dans la section Liste des activités des vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire. Toutefois, vous pouvez sélectionner une autre liste à afficher, ou l'administrateur peut en sélectionner une autre pour votre rôle d'utilisateur. Si une autre liste est affichée dans la vue de calendrier, lorsque vous cliquez sur le lien Afficher la liste complète, cette liste s'ouvre dans la page Liste des activités. Pour plus d'informations sur la sélection d'une autre liste à afficher dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, voir [Configuration de votre calendrier \(page 837\)](#).

D'autres listes sont également disponibles dans la page Liste des activités. L'ensemble des listes qui vous sont accessibles peut inclure à la fois les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand et les listes personnalisées de votre société. Votre visibilité sur les enregistrements est déterminée comme suit :

- Pour toutes les listes à l'exception de celles des activités déléguées, votre visibilité sur les enregistrements se limite aux activités pour lesquelles votre nom figure dans le champ Propriétaire ou dans la liste des utilisateurs, sauf si vous disposez du privilège Afficher les activités privées ou Supprimer toute activité dans votre rôle.
- Pour les listes des activités déléguées, votre visibilité se limite aux activités pour lesquelles votre nom figure dans le champ Déléguée par.
- Pour toutes les listes, le filtre utilisé détermine les enregistrements affichés.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société vous a inclus dans un groupe, un onglet Tâches du groupe apparaît dans vos pages de calendrier.

### A propos de l'accès aux activités privés dans la page Liste des activités

Si le privilège Afficher les activités privées et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée sont activés dans votre rôle utilisateur pour le type d'enregistrement Activité, vous avez une visibilité sur toutes les activités marquées comme privées, quel qu'en soit le propriétaire. Le privilège Afficher les activités privées ne vous permet pas de mettre à jour ni de supprimer une activité marquée comme privée et dont un autre utilisateur est propriétaire.

Si le privilège Supprimer toute activité et le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée sont activés dans votre rôle utilisateur pour le type d'enregistrement Activité, vous pouvez supprimer des activités dont vous n'êtes pas propriétaire ou qui sont marquées comme privées. En principe, les privilèges Supprimer toute activité et Afficher les activités privées sont accordés uniquement aux administrateurs de la société.

## Actions possibles à partir de la page Liste des activités

Le tableau ci-après décrit les actions que vous pouvez effectuer à partir de la page Liste des activités.

**REMARQUE :** Si vous accédez à la page Liste des activités à partir de la page de détails d'enregistrement, certaines de ces fonctions peuvent ne pas être disponibles.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter des activités aux livres ou en supprimer	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affectation de livre par lot. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Affectation d'enregistrements aux livres (page 1591)</a> .
Créer une liste d'activités	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Créer une liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
Créer une tâche	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Nouvelle tâche. Dans la page Tâches - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Créer un rendez-vous	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Nouveau rendez-vous.. Dans la page Rendez-vous - Modification, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.
Supprimer tous les enregistrements de la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Suppression par lots. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Suppression et restauration d'enregistrements (page 191)</a> .
Exporter la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Exporter la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Exportations d'enregistrements dans des listes (voir <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes</a> page 158).
Rechercher une activité (tâche ou rendez-vous)	Cliquez sur l'en-tête de la colonne Objet pour trier les données. Cliquez ensuite sur une lettre dans la barre alphabétique. Pour les activités commençant par des chiffres, cliquez sur 0-9.
Gérer toutes les listes d'activités	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Gérer les listes. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Page Gérer les listes (page 153)</a> .
Affiner les critères de recherche de la liste	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Affiner la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
Restaurer une liste d'enregistrements supprimée	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Restauration par lots. Pour plus d'informations sur la restauration de listes d'enregistrements supprimées, voir <a href="#">Suppression et restauration d'enregistrements (page 191)</a> .



Pour	Effectuez cette procédure
Afficher plus ou moins d'enregistrements	Dans la liste déroulante Nombre d'enregistrements affichés, au bas de la page, sélectionnez le nombre d'enregistrements à afficher simultanément.
Mettre à jour simultanément un groupe d'enregistrements Activité	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur Menu, puis sélectionnez Mise à jour en masse. Exécutez les étapes décrites à la rubrique <a href="#">Mise à jour de groupes d'enregistrements (page 165)</a> .
Mettre à jour une activité	Modifiez les champs en ligne dans la page Liste des activités ou sélectionnez l'activité pour ouvrir la page Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir <a href="#">Mise à jour des détails d'un enregistrement (page 125)</a> .
Afficher un sous-ensemble d'activités (tâches ou rendez-vous)	Sur la barre de titre Liste des activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection (Tâches terminées, Tâches ouvertes, Mes tâches ou Mes rendez-vous).
Afficher toutes les activités (tâches et rendez-vous)	Dans la barre de titre Liste des activités, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez Toutes les activités.

### Listes d'activités standard

Le tableau suivant décrit les listes standard.

Liste d'activités	Filtres
Tâches terminées	Tâches dont la date de fin est située dans le passé
Tâches déléguées - Terminées	Tâches pour lesquelles votre nom figure dans le champ Déléguée par et dont la date de fin se situe dans le passé
Tâches déléguées - Ouvertes	Tâches pour lesquelles votre nom figure dans le champ Déléguée par et dont la date de fin est vide ou se situe dans le futur
Tâches déléguées - En retard	Tâches pour lesquelles votre nom figure dans le champ Déléguée par et qui sont en retard
Mes activités	Toutes vos activités, y compris les tâches et rendez-vous
Mes rendez-vous	Tous vos rendez-vous
Mes appels du jour	Appels de recommandation, de suivi ou d'anniversaire à effectuer aujourd'hui
Mes tâches ouvertes	Vos tâches sur lesquelles la case Terminée n'est pas sélectionnée et dont la date de fin est prévue dans les 90 prochains jours

Liste d'activités	Filtres
Mes tâches	Toutes vos tâches
Mes appels de la semaine	Appels de recommandation, de suivi ou d'anniversaire à effectuer cette semaine
Activités ouvertes	Liste qui combine : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tâches affectées à vous-même dont la date de fin est vide ou se situe dans le futur</li> <li>■ Les rendez-vous à venir qui vous sont affectés</li> </ul>
Tâches ouvertes	Tâches sur lesquelles la case Terminée n'est pas sélectionnée et dont la date de fin est prévue dans les 90 prochains jours
Visites planifiées	Vos visites planifiées <b>REMARQUE :</b> Cette liste est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés

Vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements Activité affichés en sélectionnant une liste filtrée. Une liste permet d'afficher un sous-ensemble d'activités correspondant aux critères enregistrés avec la liste.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

**Avant de commencer.** Lorsque vous créez une liste, vous devez entrer les champs et valeurs des critères que vous définissez. Vous pouvez ouvrir la page Tâches – Modification ou Rendez-vous – Modification et noter les noms et valeurs de champ exacts tels qu'ils sont utilisés dans votre application. Sinon, votre liste filtrée risque de ne pas sélectionner les enregistrements corrects. Vous pouvez aussi imprimer la page Détails de l'enregistrement pour avoir les noms exacts des champs. Cependant, les valeurs de champ des listes déroulantes disponibles ne seront pas toutes imprimées.

### Pour ouvrir une liste filtrée d'activités

- 1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.
- 2 Dans la section Liste des activités de la page Calendrier, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

**REMARQUE :** La section Liste des activités est disponible dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous.

- 3 Dans la page Liste d'activités, cliquez sur la liste déroulante et changez la sélection.

### Pour créer une liste filtrée d'activités

- 1 Cliquez sur l'onglet Calendrier.
- 2 Dans la section Liste des activités de la page Calendrier, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.
- 3 Dans la barre de titre de la liste d'activités, cliquez sur Menu et sélectionnez Gérer les listes.
- 4 Dans la page Gérer les listes, cliquez sur le bouton Nouvelle liste.

- 5 Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

## Marquage des tâches comme terminées

Vous pouvez marquer les tâches comme terminées. Une tâche terminée reste dans certaines listes (notamment Toutes les activités ou Mes activités). Toutefois, les tâches terminées disparaissent de la page Ma page d'accueil.

Si une tâche que vous marquez comme terminée est liée à un enregistrement, elle passe de la liste des activités ou tâches ouvertes à la liste des activités terminées dans la page Détail de cet enregistrement.

### *Pour marquer une tâche comme terminée*

- 1 Sélectionnez la tâche voulue.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de tâches, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Tâches - Détails, cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.  
Une fois que vous avez marqué une tâche comme terminée, Oracle CRM On Demand définit le champ Statut de la tâche à Terminé, à condition que votre société utilise le jeu de valeurs par défaut pour le champ Statut.

## Affectation d'activités à un autre employé

Si vous disposez d'un accès à l'enregistrement, vous pouvez affecter une activité à un autre employé. En règle générale, vous pouvez modifier un enregistrement si vous en êtes le titulaire ou si le titulaire est votre subordonné. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter l'accès d'un utilisateur.

Une fois que vous avez affecté une activité à un autre employé, celle-ci apparaît automatiquement dans la liste Mes activités ou Mes tâches du nouvel utilisateur. En outre, l'activité affectée conserve toutes les associations précédentes de l'activité. Si le champ Déléguée par est vide lorsque vous affectez l'activité à un autre propriétaire, votre nom apparaît automatiquement dans le champ Délégué par une fois l'activité réaffectée. Toutefois, si ce même nom d'utilisateur figure déjà dans le champ Déléguée par, celui-ci n'est pas mis à jour automatiquement lorsque vous réaffectez l'activité. Si nécessaire, vous pouvez mettre le champ à jour manuellement afin qu'il affiche votre nom ou celui d'un autre utilisateur. Vous pouvez suivre les tâches qui ne vous sont pas affectées, mais pour lesquelles votre nom figure dans le champ Déléguée par, en utilisant les listes de tâches déléguées. Les listes de tâches déléguées sont disponibles dans la liste de sélection de listes de la page Listes des activités.

### *Pour affecter une activité à un autre employé*

- 1 Sélectionnez l'activité voulue.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Rendez-vous – Détails ou Tâches – Détails, placez le curseur dans le champ Propriétaire et cliquez sur l'icône de recherche.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur le lien de sélection figurant en regard du nom du nouveau titulaire.  
Le nom du nouveau propriétaire apparaît dans le champ Propriétaire de la page Rendez-vous – Détails ou Tâches – Détails.

## Suivi des visites (visites commerciales) client

**REMARQUE :** Cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. En outre, les informations de cette rubrique supposent que votre société utilise le jeu de valeurs par défaut pour le champ de liste de sélection Statut. Toutefois, si votre administrateur modifie le jeu de valeurs standard pour le champ de liste de sélection Statut, le traitement des activités dans Oracle CRM On Demand pourrait ne pas fonctionner comme décrit dans cette rubrique.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans la page Détail de visite :

- Suivi des visites (visites de ventes) rendues aux clients, enregistrement d'informations telles que les produits dont vous avez discuté, les échantillons, les éléments promotionnels ou éducatifs que vous avez laissés, les solutions dont vous avez parlé et les interlocuteurs liés. Vous pouvez suivre les visites (visites de ventes) aux clients comme suit :
  - En ajoutant des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels à la visite parent.
  - En ajoutant des participants à la visite parent puis en suivant les informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels sur l'enregistrement de chaque participant.

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

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

- Tous les participants hériteront des informations détaillées sur le produit enregistrées sur la visite parent.
- Les informations des participants n'auront aucune répercussion sur les informations de l'interlocuteur principal sur la visite parent.
- Enregistrez les informations en tant que modèle nommé *Guide d'appel*. Ce modèle est utile lorsque vous rendez visite à plusieurs clients avec le même objectif, par exemple recruter des enquêteurs cliniques. Vous pouvez définir un modèle privé ou le rendre disponible pour que tous puissent l'utiliser (public).

Lorsque vous appliquez le modèle de CR Visite à une nouvelle visite, la plupart des informations du modèle de CR Visite sont automatiquement renseignées dans le nouvel enregistrement, notamment les informations relatives aux présentations produits et aux échantillons remis en lien avec la visite. Toutefois, d'autres champs, tels que le Numéro de lot des échantillons remis, ne sont pas enregistrés avec le modèle.

Après avoir appliqué le modèle de CR Visite à une visite, vous pouvez mettre à jour les champs restants pour suivre les détails de cette visite.

Si l'administrateur de votre société a inclus le champ Date de la dernière visite dans votre page Comptes - Modification ou Interlocuteurs - Modification, ce champ est automatiquement mis à jour sur le compte lié et tous les interlocuteurs liés. La mise à jour a lieu lorsque vous affectez le statut Terminé à l'enregistrement de visite et que vous sauvegardez l'enregistrement. Le champ indique l'heure de début et la date de la visite.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales peut coexister avec la configuration de modèle de CR visite dans Oracle CRM On Demand, mais ne prend pas en charge les modèles de CR visite et n'y répond pas.

Pour plus d'informations sur les modèles de CR visite, voir [Gestion des modèles de CR visite \(page 2052\)](#) ;

- Soumettez les informations de visite à utiliser dans la procédure de rapprochement pour les périodes de stock.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition effectue les opérations suivantes une fois les informations détaillées de visite soumises :

- Définit le statut Activité de visite sur Soumis.
- Verrouille tout enregistrement Détail de visite dont le statut est défini sur Soumis pour éviter toute modification ou suppression de cet enregistrement. Pour plus d'informations sur le verrouillage des enregistrements d'activité de visite, voir Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Crée une transaction de remise d'échantillon utilisée dans la procédure de rapprochement pour la période de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Rapprochement d'une période de stock \(page 599\)](#), [Procédure de rapprochement du stock \(page 603\)](#) et [Affichage des transactions de remise d'échantillon \(page 616\)](#).

**REMARQUE :** Si l'enregistrement de visite ne contient pas de licence de l'interlocuteur au niveau Etat ou d'enregistrement de signature associé et que les vérifications de validation de ces conditions ont été

configurées par l'administrateur dans la page Préférences en matière de sciences de la vie, Oracle CRM On Demand affiche alors un message d'erreur et empêche la soumission de la visite. Pour plus d'informations sur les préférences appropriées, voir les informations concernant l'activation de la validation de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat et l'activation de la validation de signature dans [Définition des préférences relatives aux sciences de la vie \(page 2055\)](#).

### Limitations lors de la modification des interlocuteurs principaux utilisés pour les visites d'interlocuteur

Si vous avez enregistré une visite d'interlocuteur, puis modifiez l'interlocuteur principal utilisé dans la visite, voici ce qu'il se produit :

- La visite apparaît sous l'interlocuteur principal initial et sous le nouvel interlocuteur principal.
- Aux deux emplacements, la visite utilise le nouvel interlocuteur principal.
- L'objet des deux visites n'est pas modifié.

Le résultat de la modification de l'interlocuteur principal est expliqué dans l'exemple ci-dessous :

- 1 Vous créez deux interlocuteurs : Pierre et Marie.
- 2 Vous créez une visite d'interlocuteur pour l'interlocuteur Pierre, Visite\_Pierre.  
Pierre est défini comme interlocuteur principal de cette visite.
- 3 Vous remplacez l'interlocuteur principal de la visite Visite\_Pierre par *Marie*.  
Oracle CRM On Demand crée automatiquement une deuxième visite sous l'interlocuteur Marie, mais utilise l'objet initial (Visite\_Pierre). La visite Visite\_Pierre figure désormais sous les deux interlocuteurs, Pierre et Marie. Le cas échéant, vous pouvez remplacer l'objet de la visite figurant sous Marie par un intitulé plus adapté, tel que *Visite\_Marie*.

#### Avant de commencer :

- Pour que vous puissiez ajouter, modifier ou soumettre des visites (visites de compte ou visites d'interlocuteur), votre rôle doit inclure le privilège Visites : Activation des détails de visite.
- Pour que vous puissiez gérer les accès aux visites et configurer une soumission de visite automatisée à l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, votre rôle doit inclure le privilège Visites : Gestion des visites. En principe, ce privilège n'est accordé qu'aux administrateurs de société.

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

- 1 Sur la page d'accueil Comptes ou Interlocuteurs, ouvrez le compte ou l'interlocuteur pour votre visite.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez planifier une visite (visite commerciale) pour un maximum de 25 clients à la fois à l'aide de la fonction de Planification de visites en masse disponible dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée pour plusieurs clients, voir [Planification de visites en masse \(page 237\)](#).

- 2 Sur la page Détails du compte ou Interlocuteur - Détails, section Visites, cliquez sur Nouvelle visite ou Visite automatique pour créer un enregistrement de visite.

**REMARQUE :** Si la section Visites n'apparaît pas dans la page de Détails, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- Lorsque vous cliquez sur Nouvelle visite, la page Modification des visites s'affiche. C'est là que vous devez entrer manuellement la plupart des informations concernant l'enregistrement de la nouvelle visite. Veillez à spécifier Visite dans le champ Type, Autrement, les éléments connexes suivants ne seront pas disponibles : Echantillons remis, Articles promotionnels, Présentation produits.
- Cliquez sur Visite automatique pour accéder à la page Détails des visites, dans laquelle les champs suivants sont renseignés automatiquement pour la nouvelle visite.

- Le champ Statut a une valeur Planifié.
- Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
- Le champ Objet a la valeur Visite automatisée et affiche le nom du compte ou de l'interlocuteur.
- Le champ Type a la valeur Appel.

**ATTENTION** : Les clients d'Oracle CRM On Demand Life Sciences ne doivent pas tenter de désactiver ou de personnaliser le Type=Visite.

- 3 Dans la page Modification des visites ou dans la page Détails des visites, effectuez les opérations suivantes :
- a Pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.
  - b Entrez ou mettez à jour les informations.  
Le tableau décrivant les champs d'enregistrement d'appel, qui figure à la fin de cette procédure, fournit des informations complémentaires sur certains champs.

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne. Les champs personnalisés que l'administrateur de votre société a définis sont enregistrés dans le modèle Guide d'appel.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement selon l'une des méthodes suivantes :
- Sur la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer.
  - Sur la page Détail des visites, cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.

Pour plus d'informations, voir Enregistrement des informations détaillées sur les visites en tant que modèle (voir [Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle](#) page 634).

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

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir :

- [Ajout de participants aux visites \(page 619\)](#)
- [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites \(voir Liaison d'informations de produits présentés avec des visites page 623\)](#)
- [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites \(page 627\)](#)
- [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites \(page 629\)](#)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

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

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

Champ	Description
Interlocuteur principal	<p>Automatiquement renseigné.</p> <p>Si cette visite est liée à un compte et à un interlocuteur, l'enregistrement de visite se présente sous forme d'informations connexes dans les pages Comptes - Détails et Interlocuteurs - Détails.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Compte	<p>Automatiquement renseigné, en lecture seule.</p> <p>Si cette visite est liée à un compte et à un interlocuteur, l'enregistrement de visite se présente sous forme d'informations connexes dans les pages Comptes - Détails et Interlocuteurs - Détails.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Adresse	<p>Affiche l'adresse complète, issue des champs d'adresse individuels de l'enregistrement Compte ou Interlocuteur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Modèle de CR Visite	<p>Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège requis, vous pouvez sélectionner un modèle de CR Visite.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Statut	<p>Statut de la visite, à savoir l'un des suivants : Affecté, Terminé, Reporté, Appel entrant, Discussion en ligne en cours, En cours, Non démarré, Planifié, Signé, Soumis, Soumission en cours, En attente autre personne.</p> <p>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition utilise les valeurs de statut suivantes lorsqu'il traite les visites :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Planifié.</b> La visite apparaît dans le Calendrier et dans la section Visites planifiées des pages Calendrier. Pour afficher les visites planifiées sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier.</li> <li>■ <b>Signé.</b> Le contenu de la visite a fait l'objet d'un accusé de réception par son destinataire. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verrouille la visite ; vous ne pouvez plus modifier les échantillons remis, les articles promotionnels offerts ou les demandes d'échantillons de la visite.</li> <li>■ <b>Soumis.</b> Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition a traité la visite et créé les transactions de rapprochement après que l'utilisateur a cliqué sur Soumettre dans la page Détails de la visite de compte ou Détails de la visite d'interlocuteur.</li> <li>■ <b>Soumission en cours.</b> L'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales affecte ce statut ; il déclenche les règles de workflow que l'administrateur de votre société configure pour la mise à jour de l'enregistrement de visite. Le statut Soumission en cours et les règles de workflow servent à prendre en charge l'intégration de Oracle CRM On Demand avec l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Les statuts Signé et Soumission en cours déclenchent la soumission de la visite à l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales si l'administrateur de votre société a configuré l'action d'événement d'exécution de workflow pour</p>



Champ	Description
	<p>l'enregistrement d'activité. Pour des informations sur la configuration de cette action d'événement d'exécution, voir <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Pour des informations générales sur la configuration des règles de workflow, voir <a href="#">Configuration du workflow (page 1630)</a>.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Devise de l'activité	Vous pouvez sélectionner une devise différente pour convertir le prix dans une autre devise, si l'administrateur de votre société a configuré cette fonction.
Objectif	La limite est de 1 500 caractères
Heure de début	<p>Date et heure de début de la visite. La valeur par défaut correspond à la date du jour, à midi.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Durée	<p>Champ calculé (en minutes) basé sur les heures de début et de fin.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Heure de fin	<p>Correspond par défaut à l'heure de début plus 30 minutes.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
Type	<p>Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes : Appel, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Réunion, Personnel, Présentation, Autre ou A faire.</p> <p>Pour effectuer la gestion des échantillons, vous devez choisir Visite.</p>
Type de visite	<p>(Lecture seule) Affiche Visite de compte, Visite professionnelle, Visite de groupe ou Visite générale selon le type de visite.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Le champ Type de visite a la valeur Visite professionnelle par défaut pour les visites d'interlocuteur, Visite de compte pour les visites du compte parent et Visite de groupe lors de l'ajout de participants à la visite du compte parent.</p>
Réf.	<p>Champ de texte qui peut être utilisé pour stocker le numéro de référence d'un produit connexe tel qu'un document signé.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Coût	<b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Signature par écrit	<b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.



Champ	Description
Privé	<b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.
Description	La limite est de 16 350 caractères.
Appel suivant	La limite est de 1 500 caractères. <b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas copié dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement d'appel à partir d'un modèle de guide d'appel.

### Rubriques connexes

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

- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)
- Définition du nombre maximum d'échantillonnages possible pour un interlocuteur (voir [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide page 2057](#))
- [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons \(page 2058\)](#)
- [Suivi des meilleurs moments pour appeler \(page 334\)](#)

### Planification de visites en masse

Vous pouvez créer une visite planifiée pour un ou plusieurs clients comme suit :

- Dans la page Compte - Détails ou Interlocuteurs - Détails, avec le statut Planifié.  
Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée depuis la page Compte - Détails ou Interlocuteur - Détails, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).
- Depuis la page Liste des comptes ou Liste d'interlocuteurs à l'aide de la fonction de planification de visites en masse.  
Pour plus d'informations sur la création d'une visite planifiée pour plusieurs clients depuis la page Liste des comptes ou Liste d'interlocuteurs à l'aide de la fonction Planification de visites en masse, reportez-vous aux procédures suivantes.

Lorsque le statut Planifié est affecté à la visite, celle-ci est affichée en rouge dans le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier. La section Visites planifiées de la page Calendrier répertorie jusqu'à deux semaines de visites planifiées pour le commercial dans l'ordre chronologique et affiche les informations suivantes pour chaque visite planifiée : date et heure de début de la visite, moment de la journée, objet, interlocuteur à visiter et autres informations d'adresse d'interlocuteur.

Les codes couleur utilisés dans la section Visites planifiées sur les pages Calendrier sont déterminés par le thème que vous utilisez, comme suit :

- Les visites planifiées en retard dont la date de départ est dans le passé apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour le texte d'alerte dans le thème.
- Les visites planifiées à venir dont la date de départ est dans le futur apparaissent dans la couleur que votre administrateur sélectionne pour les liens de page dans le thème.

**REMARQUE** : Pour afficher les visites planifiées sur le Calendrier et dans la section Visites planifiées de la page Calendrier, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier.

Vous pouvez créer une visite planifiée pour un maximum de 25 clients à l'aide de la fonction de planification de visites en masse disponible dans Oracle CRM On Demand. La procédure ci-dessous indique comment créer une visite planifiée pour plusieurs interlocuteurs.

**REMARQUE :** Une visite planifiée est créée pour le premier jour approprié dans les sept jours qui suivent le jour actuel. Par exemple, si aujourd'hui est un mardi, et si vous sélectionnez mercredi comme jour de la visite planifiée, la visite est créée pour le lendemain. Toutefois, si vous sélectionnez mardi comme jour de la visite planifiée, la visite est créée pour le mardi de la semaine suivante plutôt que pour aujourd'hui, même si l'heure du jour que vous sélectionnez est postérieure à l'heure actuelle. En outre, seule une instance de chaque visite planifiée est créée ; autrement dit, vous ne pouvez pas définir des visites planifiées pour qu'elles se répètent à des intervalles donnés.

### ***Pour créer une visite planifiée pour plusieurs interlocuteurs à la fois***

- 1 Accéder à la page d'accueil Interlocuteurs.
- 2 Sélectionnez la liste des interlocuteurs voulus dans la section Listes d'interlocuteurs de la page.
- 3 Sur la page Liste d'interlocuteurs, cliquez sur Menu et sélectionnez Planification de visites en masse.
- 4 Sur la page Visites planifiées, saisissez les informations suivantes pour chaque interlocuteur à inclure dans la planification de visites en masse :
  - Entrez le jour de la semaine où vous prévoyez d'appeler.  
Les options valides sont : dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi.
  - Entrez le meilleur moment pour appeler.  
Les options valides sont : Début de matinée (de 7 à 9h00), Matin (de 9 à 11h00), Midi (de 11 à 13h00), Début d'après-midi (de 13 à 15h00), Après-midi (de 15 à 17h00), Début de soirée (de 17 à 19h00), Fin de soirée (de 19 à 21h00) et Nocturne (de 21 à 23h00).
- 5 Cliquez sur Terminer.  
Dans la page Calendrier, toutes les visites planifiées sont désormais visibles sur le calendrier, ainsi que dans la section Visites planifiées de la page, sous réserve que le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier soit inclut dans votre rôle utilisateur. Un message d'informations s'affiche au dessus du calendrier pour indiquer le nombre de visites planifiées qui ont été créées.
- 6 Cliquez sur le lien approprié du calendrier ou sur le lien Objet approprié de la section Visites planifiées de la page Calendrier pour ouvrir la page Détail de visite.  
Les données des champs suivants sont renseignées automatiquement à chaque enregistrement de nouvelle visite créé via la planification de visites en masse :
  - Le champ Statut a une valeur Planifié.
  - La date de début comporte une valeur qui combine le jour de la semaine et le meilleur moment pour appeler.
  - Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
  - Le champ Objet a la valeur Visite professionnelle, suivie du nom de l'interlocuteur.
  - Le champ Type a la valeur Appel.
- 7 Entrez ou mettez à jour les champs restants de la page Détail de visite, selon vos besoins.  
Par exemple, pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.  
Pour plus d'informations sur les champs de la page Détail de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).
- 8 Le cas échéant, ajoutez des lignes détail à l'enregistrement de visite, puis cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.  
Vous pouvez lier des informations détaillées sur les produits, sur les échantillons remis et sur les articles en promotion à l'enregistrement de visite. Pour plus d'informations sur l'ajout de lignes détail à un enregistrement de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).

La procédure ci-dessous indique comment créer une visite planifiée pour plusieurs comptes à la fois.

### **Pour créer une visite planifiée pour plusieurs comptes à la fois**

- 1 Accédez à la page d'accueil Comptes.
- 2 Sélectionnez la liste des comptes voulus dans la section Listes des comptes de la page.
- 3 Sur la page Liste des comptes, cliquez sur Menu et sélectionnez Planification de visites en masse.
- 4 Sur la page Visites planifiées, saisissez les informations suivantes pour chaque compte à inclure dans la planification de visites en masse :
  - Entrez le jour de la semaine où vous prévoyez d'appeler.  
Les options valides sont : dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi.
  - Entrez le meilleur moment pour appeler.  
Les options valides sont : Début de matinée (de 7 à 9h00), Matin (de 9 à 11h00), Midi (de 11 à 13h00), Début d'après-midi (de 13 à 15h00), Après-midi (de 15 à 17h00), Début de soirée (de 17 à 19h00), Fin de soirée (de 19 à 21h00) et Nocturne (de 21 à 23h00).
- 5 Cliquez sur Terminer.  
Dans la page Calendrier, toutes les visites planifiées sont désormais visibles sur le calendrier, ainsi que dans la section Visites planifiées de la page, sous réserve que le privilège Visites : Visites planifiées du calendrier soit inclut dans votre rôle utilisateur. Un message d'informations s'affiche au dessus du calendrier pour indiquer le nombre de visites planifiées qui ont été créées.
- 6 Cliquez sur le lien approprié du calendrier ou sur le lien Objet approprié de la section Visites planifiées de la page Calendrier pour ouvrir la page Détail de visite.  
Les données des champs suivants sont renseignées automatiquement à chaque enregistrement de nouvelle visite créé via la planification de visites en masse :
  - Le champ Statut a une valeur Planifié.
  - La date de début comporte une valeur qui combine le jour de la semaine et le meilleur moment pour appeler.
  - Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
  - Le champ Objet a la valeur Visite de compte, suivie du nom du compte.
  - Le champ Type a la valeur Appel.
- 7 Entrez ou mettez à jour les champs restants de la page Détail de visite, selon vos besoins.  
Par exemple, pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.  
Pour plus d'informations sur les champs de la page Détail de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).
- 8 Le cas échéant, ajoutez des lignes détail à l'enregistrement de visite, puis cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.  
Vous pouvez lier des informations détaillées sur les produits, sur les échantillons remis et sur les articles en promotion à l'enregistrement de visite. Pour plus d'informations sur l'ajout de lignes détail à un enregistrement de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).

### **A propos de la propriété des visites planifiées**

La propriété d'une visite planifiée est déterminée comme suit :

- Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode utilisateur, l'utilisateur qui crée la visite planifiée devient le propriétaire de la visite par défaut.

- Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode mixte, le champ Propriétaire sur la visite planifiée est vide par défaut. Toutefois, à la première modification de la visite, l'utilisateur peut être invité à renseigner le champ Propriétaire ou le champ Livre pour la visite, selon la façon dont votre administrateur configure ces champs.
  - Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre, pour que la visite soit créée, au moins une des conditions suivantes doit s'avérer :
    - Un livre personnalisé est sélectionné comme livre par défaut pour le type d'enregistrement Activité sur votre enregistrement utilisateur.
    - Un livre personnalisé est sélectionné comme livre par défaut sur votre enregistrement utilisateur.
- Une fois la visite planifiée créée, le champ Propriétaire et le champ Livre pour la visite sont vides. Toutefois, à la première modification de la visite, l'utilisateur est invité à renseigner le champ Livre, car il s'agit d'un champ obligatoire quand le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre.

### Rubriques connexes

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

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)

## Ajustement des réponses au message

Une *réponse au message* est un commentaire reçu du public durant la présentation d'un plan de diffusion au cours d'une période particulière. Le commentaire est basé sur les clics de souris ou les pressions d'un stylet effectués par l'animateur. Ces commentaires sont collectés en continu tout au long de la livraison d'un plan de diffusion et sont suivis en fonction du temps et de l'élément de plan de diffusion présenté. Pour plus d'informations sur ces plans, voir la rubrique [Plans de diffusion \(page 678\)](#).

Les réponses au message qui sont affichées sont collectées et renseignées à partir du logiciel de fourniture de contenu personnalisé. Les réponses qui concernent les interactions passées doivent s'afficher dans Oracle CRM On Demand. Les privilèges de modification de ces réponses doivent être uniquement accordés aux responsables de l'administration qui ont le droit d'ajuster rétroactivement les réponses au plan de messages.

Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour utiliser les pages Réponse au message.

**REMARQUE :** Cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. L'enregistrement Réponse au message est uniquement disponible en tant qu'élément connexe d'un enregistrement de visite, mais pas en tant que type d'enregistrement de niveau supérieur.

### Pour ajuster une réponse au message

- 1 A partir d'une page Détail de visite, affichez la section des éléments connexes Réponses au message, puis cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Vous aurez peut-être à ajouter la section Réponses au message à la page de détails de la visite. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#). Si la section Réponses au message n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 A partir de la page de modification de la réponse au message, affichez et rectifiez les champs suivants, si nécessaire.

Champ	Description
<b>Informations clés sur la réponse au message</b>	

Champ	Description
Nom	Nom affecté à l'enregistrement Réponse au message. (Champ requis.) <b>REMARQUE :</b> Par défaut, le champ Nom de l'adresse est en lecture seule. Toutefois, parce que ce champ est également obligatoire, l'administrateur de votre société doit personnaliser la mise en page Réponse au message pour que le champ Nom soit modifiable afin de pouvoir sauvegarder l'enregistrement Réponse au message.
Plan de diffusion	Plan de diffusion affiché pour une réponse au message donnée. Cliquez sur l'icône de sélection pour choisir un plan de diffusion existant.
Séquence	Numéro de séquence de l'élément de plan de diffusion correspondant à une réponse particulière. (Champ requis.)
Élément du plan de diffusion	Ce champ identifie l'élément de plan de diffusion affiché avec le plan de diffusion.
Produit	Produit associé au plan de diffusion parent. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Requis) <b>REMARQUE :</b> La valeur du champ Produit doit être identique à celle de l'enregistrement de plan de diffusion. Cependant, Oracle CRM On Demand n'applique pas cette condition. Vous devez vous assurer manuellement que cette valeur est identique à celle du plan de diffusion. Tout manquement à cette procédure entraînera des problèmes d'intégrité des données. Par exemple, si le champ Produit est configuré sur AAAA dans le plan de diffusion et que vous mettez à jour ce champ de AAAA à BBBB dans l'un des enregistrements de fourniture de contenu personnalisé enfants (Élément du plan de diffusion, Plan de diffusion - Relation entre les éléments ou Réponse au message) à l'aide des services Web, l'enregistrement de contenu personnalisé enfant renverra une description erronée du produit BBBB au lieu du produit AAAA. <b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas défini par défaut. Si vous avez besoin de ce champ, demandez à l'administrateur de votre société de le configurer ou reportez-vous au Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solution	Contenu du fichier graphique ou multimédia qui est le sujet de la réponse. Avant la version 23, le champ Solution était requis par défaut. Toutefois, il ne l'est plus dans la version 23. En revanche, si votre société a personnalisé la mise en page de ce type de document avant la version 23, le champ Solution reste requis pour ces présentations personnalisées. Pour passer ce champ en Non requis, l'administrateur de votre société doit cocher la case Requis du champ Solution qui a été configuré dans la mise en page personnalisée de ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création et modification de champs (page 1332)</a> .
Réponse	Valeurs préconfigurées pour les réponses comme suit : Continuer la discussion, Données nécessaires, Accepté, Non intéressé, Rejeté ou Non affiché. Sélectionnez une valeur de la liste déroulante.

Champ	Description
Notes	Données descriptives supplémentaires sur la réponse.
Section	Composant d'un élément de présentation (par exemple, un diagramme) qui pourrait être activé au cours d'une présentation par l'animateur. Ce composant est le sujet d'une valeur de réponse donnée.
Heure de début	Début d'une période de réaction lorsque la première réponse a été reçue. Pour rectifier, cliquez sur l'icône du calendrier afin de sélectionner la date et l'heure de début.
Heure de fin	Fin d'une période de réaction lorsque la dernière réponse a été reçue. Pour rectifier, cliquez sur l'icône du calendrier afin de sélectionner la date et l'heure de fin.
Durée	Période (en secondes) entre l'heure de début et l'heure de fin.
Suivi	L'animateur coche cette case au cours de la présentation d'un plan de diffusion pour indiquer qu'une demande de suivi a été soumise pour un segment particulier du plan de diffusion. Une demande de suivi peut inclure l'envoi de documents, etc. Ce champ n'est pas sélectionné par défaut.
Type	<p>Catégorie de réponse au message. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type.</p> <p>Les valeurs par défaut du champ Type sont Réponse au message et Résultat. La sélection d'un type peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour les réponses au message si votre administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection de Résultat peut afficher la mise en page Résultat de message si elle a été définie par votre administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</a>, ainsi qu'aux rubriques concernant les mises en page dans <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas défini par défaut. Si vous avez besoin de ce champ, demandez à l'administrateur de votre société de le configurer ou reportez-vous au <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

**REMARQUE :** Les champs Heure de début, Heure de fin, Suivi et Réponse étaient requis jusqu'à la version 24. Dans la version 24, ils ne sont plus obligatoires.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement si vous avez rectifié l'un des champs.

## Planification des rendez-vous avec d'autres personnes

Pour planifier un rendez-vous et en avvertir les autres personnes concernées, procédez comme suit :

- 1 Créez un rendez-vous.
- 2 Invitez les interlocuteurs et les utilisateurs.

Lors de la planification d'un rendez-vous, l'application fait la distinction entre :

- **Interlocuteurs.** Clients et partenaires, notamment, qui sont enregistrés comme interlocuteurs dans votre société.
- **Utilisateurs.** Utilisateurs d'Oracle CRM On Demand dans votre société.

### 3 Vérifiez la disponibilité des utilisateurs.

Vous pouvez voir la disponibilité des utilisateurs mais pas celle des interlocuteurs puisque vous n'avez pas accès aux calendriers qui sont hébergés en dehors de l'application.

**REMARQUE :** Pour effectuer l'étape suivante, vous devez avoir un votre rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

### 4 Envoyez une notification de rendez-vous à tous les invités.

#### **Pour ajouter des invités au rendez-vous**

- 1 Créez le rendez-vous, renseignez les champs relatifs au rendez-vous et sauvegardez l'enregistrement.
- 2 Dans la page Rendez-vous - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.

**REMARQUE :** Il peut arriver que vous ayez à ajouter les sections Interlocuteur et Utilisateur à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

- 3 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez un interlocuteur existant ou cliquez sur Nouveau et créez l'enregistrement Interlocuteur.

Les interlocuteurs sélectionnés apparaissent dans l'ordre alphabétique.

- 4 Cliquez sur OK.

**REMARQUE :** Pour changer l'interlocuteur qui apparaît comme interlocuteur principal, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du rendez-vous dans la page Calendrier. Sur la page Rendez-vous – Modification, cliquez sur l'icône de recherche située sous le champ Interlocuteur principal, sélectionnez le nouvel interlocuteur principal et cliquez sur Enregistrer. L'interlocuteur principal apparaît dans le récapitulatif de calendrier. Il est également ajouté dans la section Interlocuteurs de la page Rendez-vous – Détails, s'il n'y figurait pas déjà.

- 5 Dans la page Rendez-vous - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.

**REMARQUE :** Lorsque vous ajoutez un utilisateur à une équipe pour une activité, vous ne pouvez pas indiquer le profil d'accès de l'utilisateur pour l'enregistrement de l'activité. Le profil d'accès Lecture seule lui est automatiquement affecté pour l'activité. L'utilisateur dont le nom figure dans le champ Déléguée par pour une activité obtient automatiquement le profil d'accès Complet pour cette activité. Le niveau d'accès de l'utilisateur à l'enregistrement dépend de la configuration du profil d'accès. Cependant, quelle que soit la manière dont le profil d'accès Lecture seule est configuré, seuls le propriétaire de l'activité et l'utilisateur dont le nom apparaît dans le champ Déléguée par peuvent retirer des utilisateurs de cette activité.

- 6 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inviter au rendez-vous. La liste qui s'affiche dans la fenêtre de recherche inclut tous les utilisateurs d'Oracle CRM On Demand de votre société.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.

#### **Pour vérifier la disponibilité des utilisateurs**

- 1 Dans la page Rendez-vous - Détails, cliquez sur le bouton Disponibilité des utilisateurs. Ce bouton est visible uniquement si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Partager le calendrier.



Un calendrier fusionné apparaît alors à l'écran et affiche la liste des utilisateurs et de leurs calendriers respectifs. Les lignes qui sont celles des utilisateurs qui n'ont pas partagé leur calendrier avec vous apparaissent sous la forme de barres sans contenu.

Pour voir les informations concernant les périodes indisponibles visibles dans le calendrier, placez le curseur de la souris sur le rendez-vous.

- 2 Pour voir les disponibilités pour un autre jour, vous pouvez :
  - Cliquer sur les flèches de l'en-tête du calendrier pour passer au jour suivant ou précédent
  - Cliquer sur l'icône de calendrier dans l'en-tête du calendrier
- 3 Mettez à jour la date et l'heure du rendez-vous, si nécessaire.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

**ATTENTION** : Aucun message d'avertissement ne s'affiche si vous créez un rendez-vous qui en chevauche un autre.

### **Pour envoyer un e-mail de notification aux invités (interlocuteurs et utilisateurs)**

- 1 Dans la page Rendez-vous - Détails, cliquez sur Envoyer un e-mail.
- 2 Un e-mail contenant les informations suivantes s'ouvre à l'écran :
  - **A. Invités (interlocuteurs et utilisateurs)**

Si votre liste comprend plus de 70 invités, l'e-mail est bien envoyé à tous les invités mais les adresses e-mail du soixante et onzième invité et des suivants n'apparaissent pas dans la zone des destinataires.
  - **Objet.** L'objet de l'e-mail inclut le terme *Rendez-vous* suivi des valeurs des champs Objet, Lieu, Heure de début et Heure de fin du rendez-vous. Vous pouvez modifier le contenu de l'objet de ces e-mails. Toutefois, si le jeu de caractères de votre langue utilise des caractères à plusieurs octets, vous devez activer la prise en charge Unicode (UTF-8) dans votre client de messagerie. Pour plus d'informations sur l'activation de la prise en charge d'Unicode (UTF-8) dans un client de messagerie, consultez l'aide du client de messagerie.

### **Rubriques connexes**

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

- [Champs d'activité \(page 254\)](#)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#)
- [A propos des rappels d'activité \(page 222\)](#)

## **Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar**

Cette rubrique explique comment enregistrer des rendez-vous en tant que fichiers iCalendar. S'applique uniquement aux visites et aux rendez-vous.

Oracle CRM On Demand permet d'enregistrer des rendez-vous au format de fichier iCalendar. Vous pouvez ainsi stocker les détails de vos rendez-vous de manière à pouvoir les transférer vers d'autres ordinateurs ou dispositifs (téléphones portables, par exemple), puis les ouvrir dans des applications prenant en charge le format iCalendar.

### **Pièces jointes**

Lorsque vous enregistrez un rendez-vous en tant que fichier iCalendar, Oracle CRM On Demand tente d'inclure toutes dans ce fichier toutes les pièces jointes au rendez-vous. Toutefois, la taille d'un fichier iCalendar enregistré à partir d'Oracle CRM On Demand est limitée à 500 mégaoctets (Mo). Il se peut donc que certaines pièces jointes, selon leur taille, ne soit pas incluses dans le fichier iCalendar. Oracle CRM On Demand sélectionne comme suit les pièces jointes à ajouter au fichier iCalendar :

- Oracle CRM On Demand trie les pièces jointes (fichiers joints et URL jointes) et les ajoute dans l'ordre alphabétique croissant. Cet ordre est déterminé par la valeur du champ Nom de la pièce jointe.



- Avant d'ajouter une pièce jointe au fichier iCalendar, Oracle CRM On Demand calcule si cette opération entraînera le dépassement de la taille maximum autorisée pour ce fichier. Si l'ajout de la pièce jointe n'entraîne pas le dépassement de la taille maximum autorisée pour le fichier iCalendar, l'opération d'ajout est effectuée. Dans le cas contraire, Oracle CRM On Demand ignore la pièce jointe et passe à l'entrée suivante de la liste de pièces jointes.

**A SAVOIR :** Envisagez de renommer les pièces jointes de telle sorte que les plus importantes apparaissent au début la liste triée par ordre alphabétique croissant en fonction de la valeur du champ Nom de la pièce jointe.

La procédure suivante explique comment enregistrer une pièce jointe en tant que fichier iCalendar.

### **Pour enregistrer une pièce jointe en tant que fichier iCalendar**

- Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle du calendrier, cliquez sur le lien Enregistrer en tant qu'iCalendar pour le rendez-vous à enregistrer.
  - Dans une page de détails de rendez-vous ou de visite, cliquez sur Enregistrer en tant qu'iCalendar.

En fonction des paramètres de votre navigateur, vous pouvez être invité à préciser l'emplacement auquel vous souhaitez enregistrer le fichier iCalendar. Par défaut, le fichier iCalendar est enregistré avec l'extension .ics.

### **Rubrique connexe**

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos des informations contenues dans les fichiers iCalendar \(page 245\)](#)

## **A propos des informations contenues dans les fichiers iCalendar**

Cette rubrique décrit les informations que Oracle CRM On Demand écrit dans les fichiers iCalendar. S'applique uniquement aux visites et aux rendez-vous.

Lorsque vous enregistrez un rendez-vous en tant que fichier iCalendar, les informations provenant d'Oracle CRM On Demand sont écrites dans certaines propriétés de ce fichier. Les informations écrites dans le fichier iCalendar sont celles associées au rendez-vous, mais aussi celles associées aux utilisateurs, interlocuteurs et pièces jointes liés au rendez-vous. Le tableau suivant présente les informations écrites dans les propriétés iCalendar à partir d'Oracle CRM On Demand.

Propriété iCalendar	Champs Oracle CRM On Demand	Description
ORGANIZER	Propriétaire	Nom complet de l'utilisateur propriétaire du rendez-vous.  <b>REMARQUE :</b> Si aucun interlocuteur ou utilisateur autre que l'utilisateur propriétaire du rendez-vous n'est lié à celui-ci, la propriété ORGANIZER n'est pas incluse dans le fichier iCalendar.
ATTENDEE	Nom et e-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chaque utilisateur lié au rendez-vous dans Oracle CRM On Demand est ajouté en tant que participant dans le fichier iCalendar. Le nom complet et l'adresse e-mail de l'utilisateur sont écrits dans le fichier iCalendar.</li> <li>■ Chaque interlocuteur lié au rendez-vous dans Oracle CRM On Demand est ajouté en tant que participant dans le fichier iCalendar. Le nom complet et l'adresse e-mail de l'interlocuteur sont écrits dans le fichier iCalendar.</li> </ul>

Propriété iCalendar	Champs Oracle CRM On Demand	Description
SUMMARY	Objet	Contenu du champ Objet du rendez-vous.
LOCATION	Lieu	Contenu du champ Lieu du rendez-vous.
DTSTART	Heure de début	Date et heure de début du rendez-vous. Un rendez-vous qui commence à 12h00 un jour donné et se termine à 12h00 le lendemain est considéré comme un rendez-vous d'une journée entière. Pour ce type de rendez-vous la valeur VALUE=DATE est écrite dans le fichier iCalendar.
DTEND	Heure de fin	Date et heure de fin du rendez-vous. Un rendez-vous qui commence à 12h00 un jour donné et se termine à 12h00 le lendemain est considéré comme un rendez-vous d'une journée entière. Pour ce type de rendez-vous la valeur VALUE=DATE est écrite dans le fichier iCalendar.
DESCRIPTIONS	Description	Contenu du champ Description du rendez-vous.
UID	ID ligne	ID ligne de l'enregistrement de rendez-vous.
CREATED	Créé : Date externe	Date et heure de création du rendez-vous.
LAST-MODIFIED	Modifié : Date externe	Date et heure de dernière mise à jour du rendez-vous.
ATTACH	Contenu du fichier et de la pièce jointe ou nom et URL de la pièce jointe.	Pour un fichier joint, le nom et le contenu du fichier sont inclus dans le fichier iCalendar. Le contenu du fichier est codé en Base64. Pour une URL jointe, le nom de la pièce jointe est incluse en tant que nom de fichier avec l'extension .txt. L'URL est incluse en tant que contenu du fichier texte et codée en Base64.

### Rubrique connexe

Pour plus d'informations, voir :

- [Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar \(page 244\)](#)

## Affichage des calendriers d'autres utilisateurs

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Vous pouvez voir :

- Le calendrier d'un autre utilisateur

Vous pouvez afficher les calendriers des utilisateurs qui font partie de votre groupe (si vous appartenez à un groupe) ou des utilisateurs qui ont délibérément choisi de partager leur calendrier avec vous.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas afficher les calendriers des utilisateurs sous votre responsabilité, sauf s'ils sont membres d'un groupe prédéfini duquel vous êtes également membre, ou s'ils partagent explicitement leur calendrier avec vous.

- Un calendrier de groupe (si vous appartenez à un groupe) dans lequel les calendriers de tous les membres de votre groupe sont fusionnés en une vue unique

**REMARQUE :** Dans cette liste, les utilisateurs apparaissent dans l'ordre alphabétique. Si la liste inclut plus de 10 utilisateurs, faites-la défiler pour voir les calendriers des 10 utilisateurs suivants.

Pour plus d'informations sur les groupes, voir [Gestion des groupes \(page 1595\)](#).

- Des vues personnalisées dans lesquelles les calendriers d'autres utilisateurs sont fusionnés
- Par exemple, vous pouvez travailler sur un projet à court terme spécial avec plusieurs utilisateurs utilisant différentes fonctions. La configuration d'une vue personnalisée incluant uniquement les calendriers de ces utilisateurs vous permet d'afficher le programme de ces derniers dans une vue unique. Lorsque vous configurez une vue de calendrier personnalisée, vous pouvez y ajouter les utilisateurs suivants :
- Les utilisateurs qui sont membres de votre groupe (si vous appartenez à un groupe)
  - Les utilisateurs qui partagent délibérément leur calendrier avec vous

Pour plus d'informations sur la configuration de vues de calendrier personnalisées, voir [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#).

**REMARQUE :** Seuls les invités et les propriétaires des rendez-vous peuvent afficher les détails des rendez-vous privés.

#### ***Pour afficher le calendrier d'un autre utilisateur***

- 1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Utilisateur (le cas échéant).
- 2 Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur le nom de l'utilisateur dans la fenêtre de recherche.

Les données de calendrier de l'utilisateur sélectionné s'affichent alors.

**REMARQUE :** Seuls les utilisateurs qui partagent leurs calendriers avec vous et les utilisateurs qui appartiennent à votre groupe apparaissent dans la liste de sélection.

#### ***Pour revenir rapidement à votre propre calendrier***

- Cliquez sur le bouton Mon calendrier dans la barre de titre.

#### ***Pour afficher le calendrier fusionné de tous les membres d'un groupe***

- 1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Groupe.
- 2 Dans le calendrier fusionné, vous pouvez :
  - Cliquer sur le nom de l'utilisateur pour accéder à son calendrier personnel.
  - Cliquer sur l'icône appropriée pour voir le calendrier fusionné pour un jour, une semaine ou un mois.

Dans les vues de calendrier personnalisées et de groupe :

- Deux couleurs d'arrière-plan différentes sont utilisées, avec une couleur pour chacun des éléments suivants :
  - Les heures de bureau des jours de travail.
  - Les heures non travaillées, notamment toutes les heures des jours qui ne sont pas des jours de travail, ainsi que les heures en dehors des heures de bureau des jours de travail.
- Si vous n'avez pas accès au calendrier d'un utilisateur qui est inclus dans une vue de calendrier personnalisée, le planning de cet utilisateur est grisé dans la vue de calendrier personnalisée sauf s'il partage explicitement son calendrier avec vous. Par exemple, si un utilisateur qui était inclus dans une vue de

calendrier personnalisée cesse de partager son calendrier avec vous, ou si un utilisateur qui était inclus dans une vue de calendrier personnalisée ou votre groupe prédéfini est inactif, le planning de cet utilisateur est grisé.

**REMARQUE :** Une fois qu'un utilisateur a été ajouté à votre groupe prédéfini, il est inclus dans votre vue de calendrier de groupe, mais son planning reste grisé tant que vous ne vous êtes pas déconnecté d'Oracle CRM On Demand puis reconnecté.

- Vous pouvez basculer entre l'affichage de la journée entière et celui des heures de bureau uniquement.
- Si vous choisissez d'afficher uniquement les heures de bureau dans la vue quotidienne et qu'un rendez-vous commence avant vos heures de bureau ou se termine après, l'affichage des heures est étendu pour que ce rendez-vous soit affiché.
- La durée d'un rendez-vous est arrondie au créneau de 15 minutes suivant à des fins d'affichage. Par exemple, un rendez-vous d'une durée comprise entre 1 et 15 minutes s'affiche comme un rendez-vous d'une durée de 15 minutes, et un rendez-vous d'une durée comprise entre 31 et 45 minutes s'affiche comme un rendez-vous d'une durée de 45 minutes.

### Rubriques connexes

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour accéder à des informations connexes sur les vues de calendrier personnalisées :

- [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#)

## Page Paramètres de calendrier

Cliquez sur une rubrique pour afficher les instructions relatives aux opérations suivantes que vous pouvez effectuer depuis la page Paramètres de calendrier :

- [Partage de votre calendrier \(page 248\)](#)
- [Définition de la vue par défaut de votre calendrier \(page 249\)](#)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#)

**REMARQUE :** Le calendrier fonctionne uniquement d'après le calendrier grégorien. Il ne peut pas être configuré pour d'autres systèmes calendaires.

## Partage de votre calendrier

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Pour que des personnes qui ne sont pas membres de votre groupe aient accès à votre calendrier, vous devez choisir de le partager avec elles.

### *Pour partager votre calendrier*

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur l'onglet Partager le calendrier.  
Si vous appartenez à un groupe, les membres de votre groupe sont répertoriés dans la section Partage par défaut.
- 3 Dans la section Liste de partage de mon calendrier, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 4 Dans la page Calendrier partagé, sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager votre calendrier.
- 5 Enregistrez vos modifications.

## Définition de la vue par défaut de votre calendrier

Cette rubrique explique comment définir la vue par défaut de votre calendrier à partir du lien Configuration du calendrier dans les pages de calendrier.

Lors de la définition de la vue par défaut de votre calendrier, vous pouvez procéder comme suit :

- Sélectionnez la vue de calendrier à afficher chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Calendrier.
- Sélectionnez la liste d'activités qui doit s'afficher dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous (vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire).

Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée, mais vous pouvez sélectionner une autre liste dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur dans les paramètres de votre calendrier. Votre administrateur peut également sélectionner une liste pour votre rôle utilisateur. Si vous n'indiquez pas de valeur dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur, le paramètre de votre rôle est utilisé et si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur est vide, la liste Tâches ouvertes est affichée.

Toutes les listes qui sont à votre disposition, notamment les listes privées, les listes publiques, les listes système ainsi que les listes spécifiques de votre rôle utilisateur pour le type d'enregistrement d'activité sont disponibles pour sélection. Dans les vues calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, seules trois colonnes de la liste sont affichées, comme suit :

- La colonne Objet est toujours affichée, tant que le champ Objet est sélectionné comme champ d'affichage dans la définition de la liste.
- Les deux premières colonnes de la liste, autre que la colonne Objet, sont affichées.

Si la liste que vous sélectionnez est plus tard supprimée ou devient indisponible, la liste qui est affichée dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire est déterminée comme suit :

- Si une liste est sélectionnée dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur, cette liste est affichée.
- Si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur est vide, la liste Tâches ouvertes est affichée.
- Indiquez le jour qui est affiché par défaut comme premier jour de la semaine dans votre calendrier et dans les sélecteurs de date permettant de sélectionner les valeurs pour les champs de date dans Oracle CRM On Demand.
- Sélectionnez les jours de la semaine et les heures de bureau que vous voulez afficher dans le calendrier, si vous ne voulez pas utiliser les paramètres au niveau de la société.

Par défaut, toutes les cases à cocher pour les jours de la semaine sont désélectionnées, et les champs Heure de début des heures de bureau et Heure de fin des heures de bureau sont vides. Quand vous définissez des heures de bureau, vous ne pouvez entrer qu'une heure de début et une heure de fin. Vous ne pouvez pas spécifier différentes heures de bureau pour des jours de travail individuels. Si vous entrez une heure de début pour les heures de bureau, vous devez également saisir une heure de fin et cette dernière doit être postérieure à l'heure de début. De même, si vous entrez une heure de fin, vous devez également saisir une heure de début. Si nécessaire, Oracle CRM On Demand convertit l'heure de début et l'heure de fin que vous entrez au format approprié pour votre paramètre régional une fois que vous avez enregistré vos modifications.

Dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers individuels d'autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, les heures de début et de fin des heures de bureau peuvent être affichées sur l'heure si vous utilisez un thème classique, et sur l'heure ou la demi-heure si vous utilisez un calendrier moderne. Dans les vues de calendrier personnalisées et de groupe, les heures de début et de fin des heures de bureau peuvent être affichées sur l'heure. Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de début des heures de bureau à l'heure ou à la demi-heure précédente la plus proche, et l'heure de fin des heures de bureau à l'heure ou à la demi-heure suivante la plus proche. Par exemple, si vous entrez 8h40 comme heure de début, Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de début à 8h00 pour les vues quotidienne et hebdomadaire des calendriers individuels si vous utilisez un thème classique, et à 8h30 si vous utilisez un

thème moderne. Si vous entrez 17h40 comme heure de fin, Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de fin à 18h00 pour les vues quotidienne et hebdomadaire des calendriers individuels dans tous les cas (thème classique ou moderne).

Pour plus d'informations sur l'affichage des jours de travail et des heures de bureau dans les vues de calendrier, voir [A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier \(page 214\)](#).

- Sélectionnez des informations supplémentaires à afficher dans les rendez-vous de vos vues de calendrier. Par défaut, les informations des champs Objet, Lieu et Nom de l'interlocuteur sont affichés dans les rendez-vous de vos vues de calendrier. Vous pouvez choisir d'afficher les informations supplémentaires suivantes :
  - Le nom du compte qui est lié au rendez-vous. Le nom du compte est un lien à l'enregistrement du compte.
  - Le statut du rendez-vous.
  - Le numéro de téléphone de l'interlocuteur principal qui est lié au rendez-vous. Le numéro de téléphone est un lien à l'enregistrement de l'interlocuteur. Si le champ Téléphone professionnel est renseigné dans l'enregistrement de l'interlocuteur, le numéro de téléphone professionnel est affiché. Si le champ Téléphone professionnel n'est pas renseigné dans l'enregistrement de l'interlocuteur, et si le champ Téléphone portable est renseigné, alors le numéro de téléphone portable est affiché.
- Indiquez si vous voulez recevoir des rappels pour les activités dont vous êtes propriétaire ou pour lesquelles vous figurez dans la liste des utilisateurs, si des rappels sont configurés sur les activités. Les options du champ Notification d'activité sont les suivantes :
  - **Aucun.** Si vous sélectionnez cette option, vous ne recevrez aucun rappel.
  - **E-mail.** Si vous sélectionnez cette option, vous recevrez des rappels par e-mail.
  - **Rappel en fenêtre instantanée.** Si vous sélectionnez cette option, les rappels s'afficheront dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité lorsque vous serez connecté à Oracle CRM On Demand.
  - **Rappel e-mail et fenêtre instantanée.** Si vous sélectionnez cette option, vous recevrez les rappels par e-mail et ils s'afficheront également dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité lorsque vous serez connecté à Oracle CRM On Demand.
  - **Vide.** Si vous laissez le champ Notification d'activité vide, l'option qui est sélectionnée dans le champ Notification d'activité au niveau de la société s'applique. L'option par défaut au niveau de la société est Aucun, mais votre administrateur peut sélectionner une autre option.

La procédure suivante explique comment définir la vue par défaut de votre calendrier.

### ***Pour définir la vue par défaut de votre calendrier***

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur Vue par défaut du calendrier.
- 3 Sur la page Paramètres par défaut du calendrier, indiquez vos préférences comme suit :
  - a Sélectionnez une vue de calendrier.
  - b (Facultatif) Sélectionnez la liste d'activités qui doit s'afficher dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire.
  - c Sélectionnez le jour qui doit s'afficher comme premier jour de la semaine dans votre calendrier.  
Par défaut, le champ Début de la semaine calendaire le est vide. Si vous laissez ce champ vide, le paramètre à l'échelle de la société pour le premier jour de la semaine est utilisé.  
**REMARQUE :** Après avoir modifié le jour de début de la semaine, vous devez vous déconnecter de Oracle CRM On Demand et vous reconnecter pour voir les modifications apportées au calendrier et aux sélecteurs de date où vous sélectionnez les valeurs pour les champs de date dans Oracle CRM On Demand.
  - d Dans la section Semaine de travail du calendrier, définissez les jours de travail et les heures de bureau pour votre calendrier comme suit :

- Cochez la case pour chaque jour que vous voulez afficher comme jour de travail dans le calendrier. Si vous cochez une case pour un ou plusieurs jours, seuls ces jours s'affichent comme jours de travail dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, quels que soient les jours de travail indiqués au niveau de la société. Si les cases à cocher sont désélectionnées pour tous les jours, les jours de travail indiqués au niveau de la société s'appliquent au calendrier.
- Si vous voulez indiquer une heure de début pour les heures de bureau qui est différente de l'heure spécifiée au niveau de la société, entrez l'heure de début dans le champ Heure de début des heures de bureau.
- Si vous avez indiqué une heure de début pour les heures de bureau, entrez ensuite l'heure de fin dans le champ Heure de fin des heures de bureau. L'heure de fin doit être postérieure à l'heure de début.

**REMARQUE :** Si vous n'entrez pas d'heure de début et d'heure de fin pour les heures de bureau, les heures de bureau spécifiées au niveau de la société s'appliquent au calendrier.

- e Dans la section Préférences des informations sur les rendez-vous, cochez les cases correspondant aux informations supplémentaires que vous voulez afficher dans les rendez-vous de vos vues de calendrier.
- f Dans le champ Notification d'activité, sélectionnez l'option voulue ou laissez le champ vide si vous voulez que le paramètre au niveau de la société s'applique.
- g Enregistrez vos modifications.

## Ajout de vues de calendrier personnalisées

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Partager le calendrier.

Si vous appartenez à un groupe (et que votre rôle dispose du droit de partage des calendriers), vous pouvez automatiquement afficher un calendrier fusionné combinant les calendriers de tous les membres de votre groupe en une vue de calendrier unique. Cependant, vous souhaitez peut-être configurer d'autres vues de calendriers fusionnés en fonction de vos besoins spécifiques. Pour configurer des vues de calendriers fusionnés, ajoutez une vue personnalisée.

Par exemple, vous pouvez travailler sur un projet à court terme spécial avec plusieurs utilisateurs utilisant différentes fonctions. La configuration d'une vue personnalisée incluant uniquement les calendriers de ces utilisateurs vous permet d'afficher le programme de ces derniers dans une vue unique. Lorsque vous configurez une vue de calendrier personnalisée, vous pouvez y ajouter les utilisateurs suivants :

- Les utilisateurs qui sont membres de votre groupe (si vous appartenez à un groupe)
- Les utilisateurs qui partagent délibérément leur calendrier avec vous

**REMARQUE :** Les vues personnalisées ne vous permettent pas de modifier le premier jour de la semaine ni l'heure de début de la journée.

### *Pour ajouter une vue de calendrier personnalisée*

- 1 Dans les pages Calendrier, cliquez sur le lien Configuration du calendrier.
- 2 Dans la page Paramètres de calendrier, cliquez sur Gérer les vues du groupe.  
Dans la page de gestion des vues, le nom de votre groupe figure dans la section Vues standard.
- 3 Cliquez sur Ajouter.
- 4 Dans la page de gestion de la vue, entrez un nom et une description.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas choisir de partager des calendriers avec tout un groupe ; vous devez ajouter chaque membre du groupe à la vue personnalisée en tant qu'utilisateur.

- 5 Sauvegardez l'enregistrement.



- 6 Dans la page de gestion des vues, cliquez sur le nom du nouveau groupe.  
La page qui renseigne de manière détaillée sur la gestion des vues s'affiche.
- 7 Cliquez sur Ajouter des membres et sélectionnez les utilisateurs voulus.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.  
La nouvelle vue est désormais visible dans la liste déroulante de l'onglet du groupe de calendrier.

## Affichage des listes de tâches de groupe

Si votre entreprise utilise l'option d'affectation de groupes, et si vous êtes membre d'un groupe, vous pouvez consulter une liste consolidée des tâches détenues par un membre de votre groupe ou avoir un membre de votre groupe dans l'équipe de l'activité. Pour plus d'informations sur les groupes, voir [Gestion des groupes \(page 1595\)](#).

### *Pour afficher les listes de tâches de groupe*

- 1 Dans la page Calendrier, cliquez sur l'onglet Tâches du groupe.
- 2 Sélectionnez la liste de tâches que vous souhaitez consulter dans la liste déroulante.

**REMARQUE :** Les tâches que les autres utilisateurs ont marquées comme privées ne figurent pas dans la liste des tâches du groupe.

## Utilisation de scripts d'évaluation des activités

L'administrateur de la société a peut-être défini des scripts d'évaluation afin de vous aider à recueillir des informations sur les activités et pour les évaluer, telles que les tâches, rendez-vous et visites commerciales. Un *script d'évaluation* est un ensemble de questions qui vous permettent de recueillir des données sur vos clients. Vos réponses sont notées (score), pondérées, puis comparées à un seuil défini afin de déterminer la décision ou la mesure appropriée.

**REMARQUE :** Les modèles de CR Visite n'ont pas encore d'évaluations d'activité activées.

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation \(page 2041\)](#).

### *Pour utiliser un script d'évaluation d'activité*

- 1 Sélectionnez l'activité voulue.  
Pour plus d'informations sur la sélection des activités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#). Pour plus d'informations sur les activités, voir [Calendrier et activités \(page 209\)](#).
- 2 Dans la page Détails (Visite, Rendez-vous ou Tâche) de l'activité, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Evaluation de l'activité, puis cliquez sur Ajouter.  
**REMARQUE :** Vous aurez peut-être à ajouter la section Evaluation de l'activité à votre mise en page. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).
- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.
- 4 Sur la page Evaluation de l'activité, sélectionnez la réponse à chaque question du script et cliquez sur Enregistrer.  
La page Détails (Visite, Rendez-vous ou Tâche) de l'activité s'affiche à nouveau.  
En fonction des résultats obtenus par le script, certains des champs de l'enregistrement ont été mis à jour automatiquement.

## A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous

Si l'administrateur de la société sélectionne le paramètre Afficher des événements dans le calendrier dans le profil de la société, alors Oracle CRM On Demand affiche les détails des enregistrements d'événement dans le calendrier. Si ce paramètre est sélectionné, Oracle CRM On Demand gère automatiquement un enregistrement de rendez-vous associé pour un enregistrement d'événement. Quand un utilisateur crée, met à jour ou supprime un enregistrement d'événement au moyen de l'interface utilisateur, de l'Assistant d'importation ou des services Web, Oracle CRM On Demand crée, met à jour ou supprime l'enregistrement de rendez-vous associé. Inversement, Oracle CRM On Demand met à jour ou supprime automatiquement l'enregistrement d'événement initial chaque fois que vous mettez à jour ou que vous supprimez l'enregistrement de rendez-vous correspondant pour l'événement via les mêmes canaux.

Par exemple, prenez un événement nommé Conférence de cardiologie programmé pour se tenir le 20 juillet 2015 de 9h à 17h à l'hôtel Marriott. Oracle CRM On Demand crée un enregistrement de rendez-vous comme suit :

- Définit l'objet à Conférence de cardiologie
- Définit les heures de début à 9h et de fin à 17h et la date au 20 juillet 2015
- Définit le lieu sur Marriot Hotel
- Définit le type d'activité à Evénement.

Oracle CRM On Demand affiche le rendez-vous pour l'événement dans le calendrier Oracle CRM On Demand. De plus, les calendriers pour d'autres produits qui sont synchronisés avec Oracle CRM On Demand, tels que Oracle CRM On Demand Desktop, affichent également le rendez-vous.

Le tableau suivant présente le mappage des champs entre un enregistrement d'événement et l'enregistrement de rendez-vous correspondant.

Champ d'enregistrement d'événement	Champ d'enregistrement de rendez-vous
Nom	Objet
Heure de début	Heure de début
Heure de fin	Heure de fin
Lieu	Lieu
Propriétaire	Propriétaire
Livre	Livre

Quand un utilisateur crée un événement, Oracle CRM On Demand crée le rendez-vous correspondant et copie ces champs à partir de l'événement dans le rendez-vous. En outre, Oracle CRM On Demand copie certains enregistrements enfant pour un événement, notamment quand un utilisateur est ajouté à une équipe de l'événement ou quand un livre est ajouté à un événement. De même, Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements enfant pour les événements quand ils sont créés sur un enregistrement de rendez-vous. Dans l'entrée de calendrier que Oracle CRM On Demand crée pour un événement, il affiche le nom et l'emplacement de l'événement en tant qu'objet et lieu (entre parenthèses) du rendez-vous. Si vous cliquez sur le lien Objet, vous accédez à la page Rendez-vous - Détails, comme pour toute entrée de calendrier autre qu'un événement.

**REMARQUE :** Pour des enregistrements d'événement préexistants, chaque fois que l'utilisateur met à jour un événement et l'enregistre, Oracle CRM On Demand crée automatiquement le rendez-vous, ainsi que les enregistrements enfant de livre et d'utilisateur, à partir de ce moment. Autrement dit, Oracle CRM On Demand

n'affiche pas les anciens événements dans le calendrier jusqu'à ce que l'utilisateur mette à jour et enregistre de nouveau l'événement. L'ajout ou le retrait des enregistrements enfant d'un événement n'est pas considéré comme une mise à jour de l'enregistrement d'événement et ne déclenche pas la création d'un rendez-vous. En outre, si l'administrateur de la société désélectionne le paramètre Afficher des événements dans le calendrier dans le profil de la société, alors Oracle CRM On Demand ne crée plus de rendez-vous associé correspondant à tous les nouveaux événements. Toutefois, tous les rendez-vous d'événement existants créés depuis le moment où l'administrateur a sélectionné le paramètre restent dans Oracle CRM On Demand, et Oracle CRM On Demand continue de synchroniser ces rendez-vous d'événement avec les mises à jour d'événement correspondantes pour éviter les différences de données entre l'événement et le rendez-vous d'événement. Cependant, Oracle CRM On Demand n'affiche pas le rendez-vous d'événement dans le calendrier car l'administrateur a désélectionné le paramètre.

Quand un utilisateur supprime un rendez-vous d'événement mappé, ou l'événement d'origine, Oracle CRM On Demand supprime à la fois le rendez-vous d'événement mappé et l'événement lui-même, y compris les enregistrements enfant partagés tels qu'un enregistrement d'utilisateur partagé ou un enregistrement de livre partagé. Les utilisateurs peuvent restaurer l'un ou l'autre des enregistrements à partir de la page Eléments supprimés, pendant un délai de 30 jours suivant la suppression. La restauration d'un de ces enregistrements restaure également l'autre. Par exemple, la restauration d'un événement rétablit le rendez-vous correspondant pour cet événement.

Les utilisateurs qui sont ajoutés à un rendez-vous synchronisé en tant qu'utilisateur sont ajoutés à l'événement comme membre d'équipe avec accès à l'enregistrement en lecture seule pour l'événement, et les utilisateurs ajoutés à un événement synchronisé ont accès à l'enregistrement en lecture seule pour le rendez-vous. Oracle CRM On Demand évalue l'union de l'accès à l'enregistrement à partir du profil d'accès par défaut et de l'équipe associée au rôle de l'utilisateur pour déterminer l'accès de l'utilisateur à l'enregistrement. Les membres de groupe d'utilisateurs ne sont pas ajoutés à un événement en tant que membres d'équipe. Quel que soit le canal à partir duquel un utilisateur est ajouté en tant que membre d'équipe de l'événement, celui-ci est ajouté au rendez-vous en tant qu'utilisateur.

Les utilisateurs qui peuvent accéder à un rendez-vous synchronisé par un livre ont le même accès à l'événement par le livre, et s'ils peuvent accéder à un événement synchronisé par un livre, ils peuvent alors accéder au rendez-vous par le livre. Le rendez-vous de l'événement n'est pas affiché dans le calendrier d'un utilisateur qui peut y accéder par un livre ; toutefois l'utilisateur peut accéder à l'enregistrement du rendez-vous de l'événement à partir des listes de rendez-vous. S'il existe un workflow sur un événement avec une action Affectation de livre, alors le livre qui est affecté à l'événement est également affecté au rendez-vous synchronisé. L'inverse est également vrai. Autrement dit, s'il existe un workflow sur une activité avec une action Affectation de livre, alors le livre qui est affecté au rendez-vous est également affecté à l'événement synchronisé.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion de calendriers et activités \(page 218\)](#)
- [Gestion des événements \(page 582\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)

## Champs d'activité

Utilisez la page de modification de tâche pour ajouter une tâche ou mettre à jour les détails relatifs à une tâche existante. Utilisez la page de modification de rendez-vous pour ajouter un rendez-vous ou mettre à jour les détails relatifs à un rendez-vous existant. Utilisez la page de modification de visite pour mettre à jour les détails relatifs à une visite planifiée existante. Les pages de modification contiennent l'ensemble des champs disponibles pour une tâche ou un rendez-vous.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les activités sur la page de liste des activités et sur les pages de détails de rendez-vous, tâche et visite. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs disponibles dans les pages de modification de tâche et de rendez-vous. Pour plus d'informations sur les champs de la page de modification de visite, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).

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

Champ	Description
Compte	Compte lié à l'activité.
Rappel de rendez-vous	<p>Indique combien de temps avant l'heure de début du rendez-vous les rappels doivent être envoyés pour le rendez-vous. Les rappels sont envoyés au propriétaire du rendez-vous ainsi qu'à chaque utilisateur de la liste des utilisateurs du rendez-vous, si le paramétrage du champ Notification d'activité au niveau de l'utilisateur ou au niveau de la société autorise l'envoi de rappels d'activité à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur le champ Notification d'activité, voir <a href="#">Définition de la vue par défaut de votre calendrier (page 249)</a>. Pour plus d'informations sur le format et le contenu des rappels qui sont envoyés aux utilisateurs, voir <a href="#">A propos des rappels d'activité (page 222)</a>. Si vous ne renseignez pas le champ Rappel de rendez-vous, aucun rappel n'est envoyé pour le rendez-vous.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous modifiez la période spécifiée pour le rappel d'un rendez-vous existant, la modification s'applique alors au rappel pour tous les utilisateurs sur le rendez-vous.</p> <p>Le champ Rappel de rendez-vous ne s'affiche pas par défaut sur la page de détails du rendez-vous dans l'application standard, mais votre administrateur peut l'ajouter à la mise en page pour votre rôle.</p>
Statut d'approbation	<p>Le statut d'approbation de l'enregistrement lors de la création de la tâche. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de la société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page Activité. Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour Partner Relationship Management. Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir <a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1679)</a>. Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>

Champ	Description
Résultat de l'appel	Résultat du type d'activité Visite anniversaire, Appel de recommandation ou Appel de suivi. Les valeurs possibles sont Injoignable, Rendez-vous, Rester en contact ou Dossier clos. Lorsque vous saisissez une valeur dans ce champ, celui-ci passe en lecture seule.
Campagne	Campagne liée à cette activité.
Remarques	Ce champ contient des commentaires sur l'activité. Il est limité à 250 caractères.
Date de fin	<p>Date et heure de la fin de l'activité. Pour les tâches, ce champ est automatiquement renseigné lorsque le champ Statut est défini sur Terminé ou que vous cliquez sur le bouton Marquer comme terminée.</p> <p>Pour les rendez-vous, si la Date de fin est vide, elle est automatiquement définie sur la même valeur que l'heure de fin lors de la création et de l'enregistrement du rendez-vous. Si le champ Date de fin n'est pas configuré en lecture seule, vous pouvez saisir une date dans ce champ différente de la date de fin du rendez-vous. Toutefois, si vous modifiez plus tard la valeur dans le champ Heure de fin, la valeur du champ Date de fin prend automatiquement la nouvelle valeur du champ Heure de fin. En outre, le fait de modifier la date du champ Date de fin n'entraîne pas la sélection de la case Terminé pour le rendez-vous sélectionné ni l'attribution de la valeur Terminé au champ Statut, même si la nouvelle date se situe dans le passé.</p> <p>Le champ Date de fin ne doit jamais rester vide pour un rendez-vous car Oracle CRM On Demand l'utilise pour déterminer les rendez-vous à inclure dans les listes Activités ouvertes et Rendez-vous ouverts qui apparaissent dans plusieurs zones d'Oracle CRM On Demand. Si vous effacez la valeur du champ Date de fin sur un rendez-vous, Oracle CRM On Demand attribue automatiquement au champ la même valeur que celle du champ Heure de fin.</p>
Terminé	Pour les tâches, cette case est automatiquement sélectionnée lorsque le champ Statut de la tâche prend la valeur Terminé. Pour les rendez-vous, cette case n'est pas automatiquement sélectionnée lorsque le champ Statut du rendez-vous prend la valeur Terminé.
Interlocuteur principal	Interlocuteur principal lié à l'activité. Pour les sociétés qui ont recours à la fonctionnalité de groupe, cet interlocuteur est l'interlocuteur principal qui figure sur les vues de calendrier.
Déléguée par	L'utilisateur qui a délégué l'activité à un autre propriétaire. Si le champ Déléguée par est vide lorsque vous affectez l'activité à un autre propriétaire, votre nom apparaît automatiquement dans le champ Délégué par une fois l'activité réaffectée. Toutefois, si ce même nom d'utilisateur figure déjà dans le champ Déléguée par, celui-ci n'est pas mis à jour automatiquement lorsque vous réaffectez l'activité. Si nécessaire, vous pouvez mettre le champ à jour manuellement afin qu'il affiche votre nom ou celui d'un autre utilisateur. Par défaut, les modifications apportées au champ Déléguée par ne sont pas auditées.
Description	Informations complémentaires sur l'activité. La limite est de 16 350 caractères.

Champ	Description
Echéance	Date d'échéance de la tâche (s'applique uniquement aux tâches).
Heure de fin	<p>Date et heure de fixation du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous). La valeur par défaut correspond à la date du jour, à 13:00. Oracle CRM On Demand met automatiquement ce champ à jour à l'aide de la date de début et de la durée du rendez-vous.</p> <p>Si vous laissez le champ Date de fin vide sur un rendez-vous, la date de fin prend automatiquement la valeur du champ Heure de fin. Si vous modifiez plus tard la valeur du champ Heure de fin, la valeur du champ Date de fin prend automatiquement la nouvelle valeur du champ Heure de fin.</p>
Lead	Lead lié à l'activité.
Lieu	Lieu du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous).
Opportunité	Opportunité liée à l'activité.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'activité.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Priorité	<p>Niveau de priorité qui s'applique uniquement aux tâches. Par exemple, 1 – Elevée, 2 – Moyenne ou 3 – Faible. Niveau de priorité qui s'applique uniquement aux tâches. 3 – Faible est la valeur par défaut. Si le champ Priorité n'est pas requis pour les tâches de votre société, vous pouvez créer une tâche de valeur NULL pour ce champ. En revanche, si le champ Priorité est configuré sur une valeur autre que NULL à la création ou à la mise à jour d'une tâche, il n'est alors plus possible de redéfinir ensuite une valeur NULL dans le champ Priorité, même s'il n'est pas requis.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité des valeurs par défaut à d'autres valeurs (par exemple, de la valeur par défaut <i>1-Elevée</i> à la valeur <i>La plus élevée</i>), Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèches dans le champ Priorité pour les listes de tâches, sauf si l'administrateur utilise les modèles suivants : <i>1-libellé</i>, <i>2-libellé</i> ou <i>3-libellé</i>, <i>libellé</i> étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. Dans ce cas, Oracle CRM On Demand affiche une flèche vers le haut pour <i>1-libellé</i>, aucune flèche pour <i>2-libellé</i>, une flèche vers le bas pour <i>3-libellé</i> 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 <i>1-Ma priorité la plus élevée</i>, mais n'affiche pas de flèche pour la valeur <i>Ma priorité la plus élevée</i>. Oracle CRM On Demand n'affiche pas de flèche pour les valeurs personnalisées que l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des</p>



Champ	Description
	listes de sélection, telles que celle du champ <b>Priorité</b> , voir <a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (voir <a href="#">Changing Picklist Values</a> page 1370).
Privé	Si vous cochez la case Privé, par défaut les autres utilisateurs ne voient pas l'enregistrement d'activité, même si celle-ci est liée à un enregistrement qu'ils peuvent voir. Toutefois, certains utilisateurs peuvent voir l'enregistrement d'activité. Les utilisateurs qui disposent du privilège <b>Afficher les activités privées</b> et du paramètre <b>Lecture de tous les enregistrements autorisée</b> pour le type d'enregistrement <b>Activité activé</b> dans leur rôle d'utilisateur ont une visibilité sur toutes les activités marquées comme privées, quel qu'en soit le propriétaire. Le privilège <b>Afficher les activités privées</b> ne permet pas à un utilisateur de mettre à jour ni de supprimer une activité marquée comme privée et appartenant à un autre utilisateur. Les utilisateurs qui disposent du privilège <b>Supprimer toute activité</b> et du paramètre <b>Lecture de tous les enregistrements autorisée</b> pour le type d'enregistrement <b>Activité activé</b> dans leur rôle peuvent supprimer des activités qui ne leur appartiennent pas ou qui sont marquées comme privées. En principe, les privilèges <b>Supprimer toute activité</b> et <b>Afficher les activités privées</b> sont accordés uniquement aux administrateurs de la société.
Motif du rejet	Indique le motif de retour ou de rejet d'un élément. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page <b>Activité</b> . Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour <b>Partner Relationship Management</b> . Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow <b>Créer une tâche</b> , voir <a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche</a> (page 1679). Pour plus d'informations sur la configuration de <b>Partner Relationship Management</b> , reportez-vous au <a href="#">Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</a> .
Demande d'assistance	Demande d'assistance liée à l'activité.
Heure de début	Date et heure de début du rendez-vous (s'applique uniquement aux rendez-vous). La valeur par défaut correspond à la date du jour, à midi.
Statut	Statut de la tâche ou du rendez-vous, par exemple <b>Terminé</b> , <b>Reporté</b> , <b>En cours</b> , <b>Attente d'une autre personne</b> ou <b>Non démarré</b> .  <b>REMARQUE</b> : Les administrateurs peuvent modifier la liste de sélection <b>Statut</b> et ajouter de nouvelles valeurs ou mettre à jour des valeurs existantes, si leur rôle inclut les privilèges <i>Personnaliser l'application - Modifier la liste de sélection Statut dans l'activité</i> et <i>Personnaliser l'application</i> . Pour plus d'informations sur la personnalisation des valeurs de liste de sélection, voir <a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection</a> (voir <a href="#">Changing Picklist Values</a> page 1370).  <b>ATTENTION</b> : L'ajout ou la modification des valeurs disponibles par défaut dans la liste de sélection du champ <b>Statut</b> pour le type d'enregistrement <b>Activité</b> peut produire des résultats indésirables pour le traitement des activités. Oracle CRM On Demand recherche en particulier les valeurs de champ <b>Terminé</b> , <b>Soumission</b> , <b>Soumis</b> ou <b>Planifié</b> lors du traitement des activités. Si votre société désactive ces valeurs de statut et les remplace par des valeurs personnalisées, le traitement des



Champ	Description
	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.
Objet	Titre ou brève description de l'activité.
Sous-type	Le type d'objet de l'approbation. Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Les administrateurs de société peuvent ajouter ce champ à la présentation de la page Activité. Ils peuvent également l'utiliser pour permettre le suivi des approbations d'enregistrement pour Partner Relationship Management. Ce champ peut être renseigné dans le cadre d'un workflow. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir <a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1679)</a> . Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Rappel de tâche	<p>Date et heure auxquelles les rappels concernant la tâche doivent être envoyés. Les rappels sont envoyés au propriétaire de la tâche ainsi qu'à chaque utilisateur de la liste des utilisateurs de la tâche, si le paramétrage du champ Notification d'activité au niveau de l'utilisateur ou au niveau de la société autorise l'envoi de rappels d'activité à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur le champ Notification d'activité, voir <a href="#">Définition de la vue par défaut de votre calendrier (page 249)</a>. Pour plus d'informations sur le format et le contenu des rappels qui sont envoyés aux utilisateurs, voir <a href="#">A propos des rappels d'activité (page 222)</a>. Si vous ne renseignez pas le champ Rappel de tâche, aucun rappel n'est envoyé pour la tâche.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous modifiez la date ou l'heure du rappel d'une tâche existante, la modification s'applique alors au rappel pour tous les utilisateurs sur la tâche.</p> <p>Le champ Rappel de tâche ne s'affiche pas par défaut sur la page de détails de la tâche dans l'application standard, mais votre administrateur peut l'ajouter à la mise en page pour votre rôle.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous modifiez la date d'échéance d'une tâche, le champ Rappel de tâche n'est pas mis à jour automatiquement. Si vous voulez modifier la date et l'heure d'un rappel de tâche, vous devez donc mettre à jour ce champ manuellement.</p>
Type	Pour les tâches et les rendez-vous, ce champ fait référence à une catégorie, comme Approbation, Visite anniversaire, Appel, Correspondance, Démonstration, E-mail, Événement, Télécopie, Déjeuner, Réunion, Personnel, Présentation, Autre, Appel de recommandation, Appel de suivi ou A faire.
Activité	<p>Ce champ de liste de sélection en lecture seule fait référence au type d'activité : Tâche, Rendez-vous, Tâche automatisée, Activité COD ou Modèle de CR Visite.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'apparaît pas sur les mises en page d'activité, telles que les mises en page de tâche, de rendez-vous, etc.</p>



# 3 Marketing

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations marketing :

- **Campagnes.** Ces pages permettent de gérer les campagnes marketing et de générer des leads qualifiés et des opportunités.
- **Leads.** Ces pages permettent d'assurer le suivi des leads pour les nouvelles opportunités de vente et d'automatiser le processus de conversion des leads.

## Gestion du marketing

Procédures de gestion du marketing :

- 1 Procédure de gestion des campagnes (voir [Procédure de traitement des campagnes](#) page 261).
- 2 Procédure de gestion des leads (voir [Procédure de gestion des leads](#) page 261).

### Procédure de traitement des campagnes

Pour traiter des campagnes, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un enregistrement de campagne (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 55) et [Champs de campagne](#) (voir [Champs des campagnes](#) page 267)).
- 2 Affectez des destinataires de campagne (voir [Ciblage des interlocuteurs des campagnes](#) (voir [Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#) page 265)).
- 3 Exécutez la campagne.
- 4 Suivez les réponses aux campagnes (voir [Enregistrement des réponses aux campagnes](#) (page 266)).
- 5 Mesurez l'efficacité des campagnes (voir [Evaluation de l'efficacité de la campagne](#) (voir [Evaluation de l'efficacité des campagnes](#) page 267)).
- 6 Associez des leads à la campagne. Si celle-ci génère des leads, vous devez associer les nouveaux leads avec la campagne dont ils sont originaires (voir [Création d'enregistrements](#) (page 55) et [Champs des leads](#) (page 286)).

### Procédure de gestion des leads.

Pour traiter des leads, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Définissez des règles d'affectation des leads (reportez-vous aux rubriques [A propos des règles d'affectation](#) (page 1710) et [Définition des règles d'affectation](#) (page 1714)).
- 2 Définissez des règles de conversion de lead (reportez-vous aux rubriques [Leads](#) (page 269) et [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1721)).
- 3 Définissez des mises en page de conversion de lead (reportez-vous à la rubrique [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1722)).
- 4 Créez des scripts de qualification de lead (reportez-vous à la rubrique [Utilisation de scripts de qualification des leads](#) (page 279)).

5 Qualifiez le lead (reportez-vous à la rubrique [Qualification de leads \(page 278\)](#)).

6 Convertissez ou rejetez le lead.

Vous pouvez convertir les leads en enregistrements Compte, Interlocuteur, Enregistrement d'affaire ou Opportunité (reportez-vous à la rubrique [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités \(page 280\)](#)). Si vous décidez qu'un lead ne présente pas d'intérêt, vous pouvez le retirer du processus de gestion des leads (reportez-vous à la rubrique [Rejet de leads \(page 285\)](#)).

## Campagnes

Les pages Campagne vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les campagnes. Une *campagne* est le véhicule ou le projet par le biais duquel vous transmettez un message marketing à un ou plusieurs groupes de personnes, dont les clients existants et potentiels. Généralement, les campagnes transmettent une offre promotionnelle à différents canaux de communication afin de conserver les clients actuels ou d'avoir de nouveaux clients. L'objectif est de créer un intérêt supplémentaire envers les produits et les services de la société.

L'utilisation de campagnes vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Stocker au même emplacement les informations relatives à la campagne, par exemple la comparaison entre le coût budgété et le coût réel, les leads ciblés et les supports marketing (notamment les brochures et les créations).
- Partager les vues de la campagne avec l'ensemble de l'équipe marketing, et échanger, depuis le même emplacement et en temps réel, des informations cohérentes avec l'équipe de ventes.
- Consulter les résultats de la campagne en affichant les leads et les opportunités générés pour chaque campagne.
- Utiliser des rapports prédéfinis pour mesurer les résultats et déterminer le retour sur investissement des activités de la campagne, en temps réel.
- Effectuer des comparaisons historiques entre la campagne actuelle et les précédentes afin de dégager les tendances.

Les responsables des ventes et marketing peuvent importer des leads et les lier à une campagne existante. Les informations relatives à un lead doivent être préalablement converties au format CSV (valeurs séparées par une virgule).

### Campagnes, leads, opportunités et interlocuteurs

Au cours d'une campagne, vous pouvez générer plusieurs leads liés à la campagne. Si vous convertissez certains de ces leads en nouvelles opportunités ou en nouveaux interlocuteurs ou comptes, le lien vers la campagne est transféré entre les leads d'origine et les opportunités, interlocuteurs et comptes convertis correspondants. Par exemple, une campagne A crée 100 leads, nommés de L1 à L100. Vous liez chacun de ces leads à la campagne A. Les leads nommés de L1 à L90 n'offrent aucune perspective de chiffre d'affaires. Les leads L91 à L100, en revanche, sont générateurs potentiels de chiffre. Vous les convertissez donc en opportunités O1 à O10. Chacune de ces opportunités est automatiquement liée à la campagne A par le biais de son lead d'origine. Plusieurs mois plus tard, vous souhaitez examiner l'efficacité de la campagne A. Vous affichez l'enregistrement correspondant et constatez qu'il existe 100 leads et 10 opportunités liés à la campagne. Vous pouvez comparer ces résultats aux campagnes passées ou à vos prévisions concernant cette même campagne et procéder aux ajustements en appropriés.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société ajoute des champs personnalisés pour les leads, ceux-ci ne sont pas reportés aux enregistrements Opportunité lors de la conversion des leads en opportunités ou en interlocuteurs. Ils sont reportés uniquement si l'administrateur a défini une correspondance supplémentaire par le biais de la fonction Mappage de conversion des leads. Pour plus d'informations sur le mappage des champs de leads, reportez-vous à la rubrique [Mappage de champs supplémentaires durant la conversion de leads \(voir Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads page 1721\)](#).

## Utilisation de la page d'accueil Campagne

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

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

### Création d'une campagne

Vous pouvez créer une campagne en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes campagnes récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 55) et [Champs de campagne](#) (voir [Champs des campagnes](#) page 267).

### Utilisation des listes de campagnes

La section Listes de campagnes présente plusieurs listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des campagnes.

Liste de campagnes	Filtre
Toutes les campagnes actives	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Active.
Toutes les campagnes terminées	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Terminée.
Toutes les campagnes planifiées	Campagnes dont le champ Statut a la valeur Planifiée.
Campagnes récemment créées	Toutes les campagnes triées par date de création, de la plus récente à la plus ancienne
Campagnes récemment modifiées	Toutes les campagnes triées par date de modification, de la plus récente à la plus ancienne
Toutes les campagnes	Aucun. La liste affiche toutes les campagnes de votre société, triées par nom de campagne, en ordre croissant.
Mes campagnes récemment modifiées	Toutes les campagnes qui vous appartiennent. La liste est triée par date de modification, de la plus récente à la plus ancienne

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des campagnes récemment consultées

La section Mes campagnes récemment affichées répertorie les dernières campagnes que vous avez consultées.

### Utilisation des tâches de campagne

La section Tâches de campagne affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-*libellé*, 2-*libellé* ou 3-*libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection \(voir Changing Picklist Values page 1370\)](#).

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien Objet.
- Pour consulter la campagne à laquelle la tâche est associée, cliquez sur le nom de la campagne.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur Afficher la liste complète.

### Affichage des campagnes actives

La section Campagnes actives affiche la liste des campagnes en cours.

- Pour afficher une campagne active, cliquez sur le champ Nom de la campagne.
- Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Sections de rapport

Une ou plusieurs sections de rapport peuvent apparaître dans la page d'accueil Campagne. L'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Statut de campagnes actives apparaît dans cette page.

### Utilisation de rapports pour mesurer de l'efficacité des campagnes

Une ou plusieurs sections de rapport peuvent être affichées dans Campagnes - Page d'accueil (l'administrateur de votre société peut spécifier les sections à afficher sur cette page). Dans l'application standard, la section Statut de campagnes actives affiche une analyse détaillée de toutes les campagnes actives. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Evaluation de l'efficacité de la campagne (voir [Evaluation de l'efficacité des campagnes page 267](#)).

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Campagne en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

#### **Pour ajouter des sections à la page Campagnes - Page d'accueil**

- 1 Dans la page d'accueil Campagne, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Campagne – Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et organiser celles-ci dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des campagnes

Pour gérer les campagnes, effectuez les tâches suivantes :

- Ciblage des interlocuteurs des campagnes (voir [Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#) page 265)
- Enregistrement des réponses aux campagnes (page 266)
- Fin des campagnes (page 267)
- Evaluation de l'efficacité des campagnes (page 267)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Création d'enregistrements (page 55)
- Mise à jour des détails d'un enregistrement (page 125)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- Utilisation des listes (page 137)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- Champs des campagnes (page 267)
- Utilisation de la page d'accueil Campagne (page 263)
- Analyses (voir [Analytique](#) page 871)
- Importation des données (page 1999)

## Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes

Vous pouvez sélectionner les interlocuteurs ciblés par une campagne.

**REMARQUE :** Si votre société a recours à Segmentation Wizard (une application à télécharger qui permet à Oracle CRM On Demand de communiquer avec Excel), vous pouvez générer des segments cible qui filtrent les enregistrements en fonction de critères à partir d'un certain nombre de types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur le téléchargement et l'utilisation de Segmentation Wizard, voir [Utilisation de Segmentation Wizard](#) (page 865).

### *Pour cibler les interlocuteurs d'une campagne*

- 1 Sélectionnez la campagne concernée.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de campagnes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Campagne – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Destinataires, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

**REMARQUE :** Si la section Destinataires n'apparaît pas sur votre page Campagne - Détails, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- Pour cibler individuellement les interlocuteurs, cliquez sur Ajouter.



- Pour supprimer un interlocuteur, cliquez sur le lien Supprimer dans la ligne d'enregistrement. Cette opération désassocie les enregistrements sans les supprimer.
- Pour ajouter ou supprimer plusieurs interlocuteurs simultanément, cliquez sur Ajout de liste pour ouvrir la fenêtre Rechercher un interlocuteur, puis procédez comme suit :
  - Sélectionnez chacun des interlocuteurs que vous voulez ajouter.
  - Cliquez sur le lien Supprimer pour n'importe quel interlocuteur que vous souhaitez supprimer.
  - Une fois les interlocuteurs ajoutés et supprimés, cliquez sur OK.

Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements dans la fenêtre Rechercher un interlocuteur, voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation \(page 110\)](#).

**REMARQUE :** La fonction Ajout de liste ne prend pas en charge la création d'événements d'intégration au moyen d'actions de workflow. En outre, elle ne prend pas en charge le suivi des modifications. Si votre société souhaite créer des événements d'intégration lorsque des enregistrements de campagne sont mis à jour ou a besoin d'assurer le suivi des modifications d'exécution apportées aux enregistrements de campagne, vous n'utilisez pas la fonction Ajout de liste. Ajoutez plutôt les interlocuteurs à la campagne un par un.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Pour importer des interlocuteurs à partir d'un fichier, voir [Importation des données \(page 1999\)](#).

## Enregistrement des réponses aux campagnes

Lorsque vous souhaitez enregistrer les réponses à une campagne, par exemple le fait qu'un destinataire a assisté à un événement, vous pouvez effectuer ce type de suivi dans la section des destinataires d'une campagne.

### *Pour enregistrer les réponses à une campagne*

- 1 Sélectionnez la campagne concernée.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de campagnes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

**Remarque :** Si la section Destinataires n'apparaît pas dans la page Campagne – Détails, cliquez sur Mise en page pour l'ajouter.

- 2 Dans la page Campagne – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Destinataires et cliquez sur le lien Modifier associé à l'interlocuteur dont vous souhaitez enregistrer la réaction.
- 3 Dans la page Modification de la réponse à la campagne, entrez les informations requises.

Champ	Description
Statut de la livraison	Les valeurs standard sont En attente, Envoyé, Refus temporaire, Refus permanent, Retour inconnu, Reçu et Modifié par. L'administrateur de votre société peut modifier le nom des options figurant dans cette liste déroulante.
Etat de la réponse	Les valeurs standard sont Click-thru, RSVP - Assistera, RSVP – N'assistera pas, Présent, Converti en lead, Demandait plus d'infos, Inclusion dans la liste, Exclusion de la liste, Inclusion globale, Exclusion globale et Message ouvert. L'administrateur de votre société peut personnaliser le nom des options figurant dans cette liste déroulante.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Fin des campagnes

Vous pouvez modifier le statut de la campagne de manière à indiquer qu'elle est terminée.

### *Pour mettre fin à une campagne*

- 1 Dans la page Liste de campagnes, cliquez dans le champ Statut.
- 2 Sélectionnez le statut Terminé dans la liste déroulante
- 3 Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour sauvegarder l'enregistrement.

## Evaluation de l'efficacité des campagnes

La section Statut de campagnes actives de la page d'accueil Campagne affiche une analyse de toutes les campagnes actives. Vous pouvez utiliser ces informations pour déterminer l'efficacité de vos campagnes.

### *Pour consulter les informations relatives à l'efficacité de vos campagnes*

- Dans cette section de la page d'accueil Campagne, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Placez votre pointeur sur le graphe pour afficher des informations spécifiques.
  - Cliquez sur un segment pour consulter un rapport détaillé.
  - Changez les catégories des listes afin de consulter les mêmes données sous une autre perspective. Par exemple, vous pouvez afficher l'analyse des campagnes au moyen du retour sur investissement, du taux de conversion des leads ou du coût de chaque lead.

## Champs des campagnes

Utilisez la page Campagne – Modification pour ajouter une campagne ou mettre à jour les détails relatifs à une campagne existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une campagne.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les campagnes dans les pages Liste de campagnes et Campagne – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la campagne</b>	
Code source	Code d'identification de la campagne. Veillez à saisir un code unique. Ce champ est limité à 30 caractères.
Nom de la campagne	Nom descriptif de la campagne. Ce champ est limité à 100 caractères.
Type de campagne	Type de campagne, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Autre, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Liste - Acheté, Liste - Loué, Autre, Référence - Employé, Référence - Externe ou Site Web.

Champ	Description
Objectif	Description de l'objectif de la campagne, par exemple « Augmenter les ventes de 10 % ».
Audience	Public ciblé par la campagne.
Offre	Description du produit ou du service proposé dans le cadre de la campagne.
Statut	<p>Statut de la campagne, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Active.</b> La date de début se situe dans le passé, tandis que la date de fin appartient au futur.</li> <li>■ <b>Terminé.</b> Les dates de début et de fin se situent dans le passé.</li> <li>■ <b>Planifié.</b> Les dates de début et de fin appartiennent au futur.</li> <li>■ <b>Planifié.</b> Vous pouvez attribuer ce statut manuellement pour indiquer que la campagne est prête à être exécutée à une date et heure donnée.</li> <li>■ <b>Contacteur l'assistance.</b> Vous pouvez utiliser ce statut pour indiquer d'éventuels problèmes liés à la campagne pour lesquels le support Oracle doit être informé. Les campagnes par e-mail configurées avec Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) avant son abandon étaient mises à jour avec ce statut pour indiquer la présence d'un problème dans la campagne.</li> </ul> <p>Vous devez définir le statut. Le système ne le met pas à jour automatiquement une fois la campagne lancée.</p>
Date de début	Date et heure de début de la campagne. Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure auxquelles la campagne doit se terminer. Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Devise de la campagne	Entrez le code (USD par exemple) de la devise utilisée pour tous les champs de CA.
<b>Informations de planification de la campagne</b>	
Chiffre d'affaires cible	Chiffre d'affaires que la campagne doit générer.
Leads ciblés (nb)	Nombre de prospects ciblés par la campagne.
Coût budgété	Montant budgété par votre société pour cette campagne.
Coût réel	Montant dépensé par votre société pour cette campagne.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de campagne.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Description	Description de la campagne. La limite est de 16 350 caractères.

## Leads

Utilisez la page Leads pour créer, mettre à jour et évaluer les leads. Un *lead* est une personne ayant manifesté de l'intérêt pour vos produits ou services.

Vous pouvez entrer des leads manuellement ou ils peuvent vous être affectés. Vous pouvez suivre les leads affectés pour déterminer s'ils vont éventuellement générer du chiffre d'affaires pour la société. La création d'un enregistrement Lead est une façon rapide de rassembler des informations sur les nouveaux clients. Dans un enregistrement, vous pouvez entrer des détails sur la société, la personne et l'intérêt commercial au lieu de créer quatre enregistrements différents pour le compte, l'interlocuteur, l'enregistrement de l'affaire et l'opportunité.

Un lead passe du processus de gestion des leads à la séquence d'étapes suivante : évaluation, qualification et conversion en une opportunité ou en un enregistrement d'affaire. Au lieu de qualifier un lead, vous pouvez le supprimer en l'archivant. Au lieu de convertir un lead qualifié en une opportunité ou en un enregistrement d'affaire, vous pouvez le rejeter. La suite de cette rubrique décrit les différentes étapes de manière plus détaillée.

### Evaluation des leads

Au cours de l'évaluation, la personne évaluant le lead effectue un certain nombre d'activités continues :

- Elle appelle l'interlocuteur, lui envoie des e-mails ou lui rend visite pour échanger des informations.
- Elle met à jour les informations spécifiques concernant le lead avec des données plus précises et nouvelles.
- Elle crée, suit et achève des activités concernant le lead.
- Elle consigne des remarques par rapport à l'interaction.
- (Facultatif mais recommandé) Elle lie le lead à un compte et un interlocuteur, ce qui présente les avantages suivants :
  - L'utilisateur affecté au compte ou à l'interlocuteur (qui peut ou non être également la personne affectée au lead) peut consulter le lead au cours du processus d'évaluation, car il figure dans les pages de compte et d'interlocuteur.
  - Le titulaire du lead peut accéder à des informations complémentaires sur le compte ou l'interlocuteur en cliquant sur un lien.

- Le titulaire du lead peut entrer plus de détails que ce qu'il est généralement possible de stocker avec un lead, par exemple des interlocuteurs supplémentaires pour le compte, une adresse d'expédition, etc.
- Si le lead est converti en opportunité ou en enregistrement d'affaire, les liens de compte et d'interlocuteur existants peuvent accélérer le processus.

### Qualification de leads

Le processus de qualification aide l'évaluateur à assembler un nombre d'informations suffisant pour identifier les leads à suivre. Lorsque l'évaluateur estime qu'un lead peut générer potentiellement du chiffre d'affaires, il le qualifie. Le système vérifie alors que certains champs essentiels contiennent des données. Si les critères sont remplis, le lead est marqué comme qualifié et le commercial peut le voir en tant que nouveau lead qualifié.

La qualification de leads aide votre société à consacrer plus de temps aux échanges commerciaux à fort potentiel. Les administrateurs peuvent créer des scripts de qualification de leads qui favorisent la précision et la cohérence du travail des évaluateurs. (Pour plus d'informations sur la création de scripts d'évaluation, voir [Configuration de scripts d'évaluation \(page 2041\)](#).)

### Archivage des leads

Si le lead est jugé sans intérêt pour la société, l'évaluateur peut aussi l'archiver. Le système le supprime alors du processus de gestion des leads.

**A SAVOIR :** Pour trier les leads archivés, créez une liste nommée Leads archivés. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).

### Conversion de leads en opportunités ou en enregistrements d'affaire

Les leads peuvent être convertis en interlocuteurs et facultativement en comptes, opportunités et enregistrements d'affaire à l'aide de la page Convertir un lead. Cette page contient des options de conversion de leads comme spécifié dans la mise en page Conversion de lead qui est applicable au rôle d'utilisateur. Si un lead détient une valeur potentielle, l'évaluateur peut le convertir en une opportunité ou un enregistrement d'affaire tant que toutes les options de la mise en page de conversion de lead sont activées. Le système invite l'évaluateur d'un compte à lier au lead, un interlocuteur de ce compte à lier au lead et une opportunité ou un enregistrement d'affaire à lier au lead.

Oracle CRM On Demand crée alors une nouvelle opportunité ou un nouvel enregistrement d'affaire et retire le lead de l'évaluation active (bien qu'il soit toujours visible si nécessaire).

Si votre administrateur ajoute les options appropriées dans la présentation de la conversion de lead, l'évaluateur peut également effectuer les opérations suivantes lors de la conversion d'un lead :

- 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.

Le rôle de l'équipe et le niveau d'accès pour les membres de l'équipe du lead sur un compte, un interlocuteur ou une opportunité sont déterminés comme suit :

- **Quand un enregistrement existant est utilisé.** L'évaluateur doit indiquer le niveau d'accès à l'enregistrement qui sera accordé au propriétaire du lead dans l'équipe sur le compte ou l'interlocuteur lié. Tous les autres membres de l'équipe se voient accorder le même niveau d'accès à l'enregistrement lié que celui qu'ils ont sur l'enregistrement du lead. Cependant, si un membre de l'équipe du lead, y compris son propriétaire, est déjà membre de l'équipe de l'enregistrement lié, son niveau d'accès à celui-ci reste le même. Si un membre de l'équipe, y compris le propriétaire du lead, a un rôle dans l'équipe du lead, l'utilisateur se voit accorder le même rôle sur l'enregistrement lié sauf s'il a déjà un rôle dans l'équipe de l'enregistrement lié, auquel cas son rôle sur l'enregistrement lié demeure inchangé.
- **Quand un nouvel enregistrement est créé.** L'évaluateur doit indiquer le niveau d'accès à l'enregistrement qui sera accordé au propriétaire du lead dans l'équipe sur le nouvel enregistrement. Les autres membres de l'équipe se voient accorder le même niveau d'accès au nouvel enregistrement que celui qu'ils ont sur l'enregistrement du lead. Si un membre de l'équipe, y compris le propriétaire du lead, a un rôle dans l'équipe du lead, l'utilisateur se voit accorder le même rôle sur le nouvel enregistrement.

Pour des informations sur la propriété des nouveaux enregistrements, voir [Propriété des enregistrements créés au cours de la conversion de lead](#) dans cette rubrique.

**REMARQUE :** Si le rôle d'équipe qui est affecté à un membre de l'équipe sur le lead n'est pas disponible pour le type d'enregistrement de l'enregistrement lié, le champ Rôle d'équipe est laissé vide pour cet utilisateur sur l'enregistrement lié.

- 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.

### Que se passe-t-il durant la conversion ?

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. Le tableau suivant donne des exemples de la façon dont les champs peuvent être mis en correspondance entre les différents enregistrements. Certains des champs figurant dans le tableau sont mis en correspondance par défaut, tandis que d'autres ne le sont pas.

L'administrateur de votre société peut déterminer la façon dont les champs des leads sont mis en correspondance pour votre société. Pour plus d'informations sur la mise en correspondance des champs pour la conversion de leads, voir [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1721).

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
Adresse	Adresse de facturation	Non applicable	Adresse de l'interlocuteur	Adresse de l'affaire
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Chiffre d'affaires approximatif	Non applicable	Non applicable	Total revenus	Non applicable
Société associée	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Société associée
Interlocuteur associé	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Interlocuteur associé
Campagne	Campagne source <b>REMARQUE :</b> Si le compte est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement alimenté à partir du champ Campagne de l'enregistrement du lead. Si le compte est créé par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.	Campagne source <b>REMARQUE :</b> Si l'opportunité est créée via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement du lead. Si l'opportunité est créée par un utilisateur, celui-ci peut entrer les	Campagne source <b>REMARQUE :</b> Si l'interlocuteur est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement du lead. Si l'interlocuteur est créé par un utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.	Non applicable

Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
		informations dans ce champ.		
Tél. (portable)	Non applicable	Non applicable	Tél. (portable)	Téléphone portable
Ville	Ville de facturation Ville d'expédition	Non applicable	Ville principale	Ville (de l'adresse de l'affaire)
Société	Nom du compte	Compte	Compte	Nom de la société
Pays	Pays de facturation Pays d'expédition	Non applicable	Pays principal	Pays
Date de naissance	Non applicable	Non applicable	Date de naissance	Non applicable
Description	Non applicable	Description	Non applicable	Justification
E-mail	Non applicable	Non applicable	E-mail	E-mail
Date estimée de clôture	Non applicable	Date de clôture	Non applicable	Date de clôture
Prénom	Non applicable	Non applicable	Prénom	Non applicable
Secteur d'activité	Secteur d'activité	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Titre d'emploi	Non applicable	Non applicable	Titre d'emploi	Non applicable
Nom de famille	Non applicable	Non applicable	Nom de famille	Non applicable
Lead - Devise	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Devise de l'affaire
Propriétaire du lead	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Type de lead	Type de compte	Non applicable	Type d'interlocuteur	Non applicable
M./Mme	Non applicable	Non applicable	M./Mme/Mlle	Non applicable
Ne jamais envoyer d'e-mail	Non applicable	Non applicable	Ne jamais envoyer d'e-mail	Non applicable
Etape suivante	Non applicable	Etape suivante	Non applicable	Etape suivante
Nombre d'employés	Nombre d'employés	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Partenaire d'origine	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Partenaire d'origine



Lead	Compte	Opportunité	Interlocuteur	Enregistrement d'affaire
CA potentiel	Non applicable	Chiffre d'affaires	Non applicable	Volume de l'affaire
N° de téléphone principal	Non applicable	Non applicable	Tél. (bureau)	Numéro de téléphone
Partenaire principal	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Partenaire principal
Intérêt produit	Non applicable	Le champ Nom de l'opportunité devient : Intérêt du produit (Nom complet de l'interlocuteur)	Non applicable	Intérêt produit
Profession	Non applicable	Non applicable	Profession	Non applicable
Date de qualification	Non applicable	Non applicable	Date de qualification	Non applicable
Classement	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Recommandé par	Non applicable	Non applicable	Recommandé par	Non applicable
Source	Non applicable	Source du lead	Source du lead	Non applicable
Etat/Province	Etat/Province de facturation Etat/Province d'expédition	Non applicable	Etat/Province principal(e)	Département (de l'adresse de l'affaire)
Site Web	Site Web	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Fax (bureau)	Non applicable	Non applicable	Fax (bureau)	Non applicable
Code postal	Code postal de facturation Code postal d'expédition	Non applicable	Code postal principal	Code postal (de l'adresse de l'affaire)

De plus, certains champs indiquent des valeurs différentes comme résultat du processus de conversion des leads. Le tableau suivant dresse la liste de ces nouvelles valeurs.

Cet enregistrement/ce champ	Prend la valeur
<b>Enregistrement Lead</b>	
Statut	Converti
<b>Enregistrement Compte</b>	

Cet enregistrement/ce champ	Prend la valeur
Propriétaire	Utilisateur qui convertit le lead. Voir la section suivante, Propriété des enregistrements créés au cours de la conversion de lead.
<b>Enregistrement Opportunité</b>	
Statut	En attente
Phase de vente	Vision en élaboration
Probabilité	50 %
Propriétaire	Utilisateur qui convertit le lead. Voir la section suivante, Propriété des enregistrements créés au cours de la conversion de lead.
<b>Enregistrement Interlocuteur</b>	
Propriétaire	Utilisateur qui convertit le lead. Voir la section suivante, Propriété des enregistrements créés au cours de la conversion de lead.
<b>Enregistrement Enregistrement d'affaire</b>	
Nom	Intérêt produit sur le lead. Vous pouvez modifier ce champ
Type	Standard
Statut de soumission	Non soumis.

### Propriété des enregistrements créés au cours de la conversion de lead

Dans l'application standard, lors de la conversion du lead, il se produit les choses suivantes :

- Si le champ Commercial du lead est renseigné, le commercial indiqué devient le propriétaire de tout nouvel enregistrement créé au cours de la conversion.
- Si le champ Commercial du lead n'est pas renseigné, l'utilisateur qui convertit le lead devient le propriétaire de tout nouvel enregistrement créé au cours de la conversion.

L'administrateur peut modifier cette règle par le biais de la fonction Mappage de conversion des leads. 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 1721).

### Rejet de leads qualifiés

Il est aussi possible de rejeter les leads qualifiés. Cette procédure est généralement effectuée dans des organisations où la personne ou le groupe évaluant les leads est différent(e) des commerciaux à qui sont affectés les leads qualifiés et qui les convertissent en chiffre d'affaires. Dans ces organisations, le commercial à qui est affecté un lead qualifié peut juger que le lead ne présente pas autant d'intérêt que ce que l'évaluateur a indiqué.

Lors du rejet d'un lead, le commercial doit spécifier un code de rejet pour l'affaire ; il peut également spécifier le motif du rejet. Si le code de rejet sélectionné est Autre, le champ Motif du rejet devient obligatoire. Le système enregistre qu'un rejet s'est produit, qui l'a effectué et pour quelle raison.

Le commercial peut également choisir de réaffecter le lead dans le cadre du rejet. Selon les règles appliquées dans la société, le lead peut être réaffecté à un responsable à des fins de suivi ou peut revenir à l'évaluateur d'origine pour effectuer d'autres procédures d'évaluation.

## Utilisation de la page d'accueil Leads

La page Leads - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les leads.

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

### Création d'un lead

Vous pouvez créer un lead en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes leads récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs des leads \(page 286\)](#).

### Utilisation des listes de leads

La section Listes de leads affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les leads.

Liste de leads	Filtre
Tous les leads	Aucun
Tous les leads convertis	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Converti.
Tous les leads en cours de qualif.	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Qualification.
Tous les leads qualifiés	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Qualifié.
Leads récemment créés	Affiche tous les leads, triés selon leur date de création
Leads récemment modifiés	Affiche tous les leads, triés selon leur date de modification
Tous les leads rejetés	Affiche les leads lorsque le champ Statut est défini sur Rejeté.
Mes leads	Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualification.</li> <li>■ Le champ Titulaire du lead est défini sur votre nom d'utilisateur, le champ Commercial est vide et le champ Statut est défini sur Qualification.</li> </ul>
Mes nouveaux leads	Affiche les leads, triés par date de création, qui répondent aux conditions suivantes :

Liste de leads	Filtre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le champ Commercial est défini sur votre nom d'utilisateur et le champ Statut, sur Qualifié.</li> <li>■ Le champ Titulaire du lead est défini sur votre nom d'utilisateur, le champ Commercial, sur un nom d'utilisateur autre que le vôtre et le champ Statut, sur Qualification.</li> </ul>
Mes leads récemment affectés	<p>Affiche les leads qui vous ont été affectés par le gestionnaire d'affectation. La liste est triée en fonction de la date d'achèvement de la dernière affectation, avec le lead qui vous a été affecté le plus récemment par le gestionnaire d'affectation en haut de la liste. Vous pouvez également voir cette liste dans la section Mes leads récemment créés de la page d'accueil Leads, si cette section est disponible dans la présentation de cette page d'accueil pour votre rôle.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Quand un lead vous est affecté par le gestionnaire d'affectation, un e-mail vous est automatiquement envoyé. Quand vous cliquez sur l'URL dans l'e-mail et que vous vous connectez à Oracle CRM On Demand, vous êtes automatiquement redirigé vers la liste Mes leads récemment créés.</p>
Mes leads récemment créés	Affiche tous les leads dont vous êtes titulaire. La liste est triée par date de création, le dernier lead créé se trouvant en haut de la liste.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des leads récemment affichés

La section Mes leads récemment affichés présente les derniers leads que vous avez consultés.

### Utilisation des tâches des leads

La section Mes tâches de lead ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-*libellé*, 2-*libellé* ou 3-*libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir Modification des valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien **Objet**.
- Pour consulter le lead auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de ce lead.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur **Afficher la liste complète**.

### Affichage des leads qualifiés

La section Leads qualifiés affiche une liste des leads qualifiés. Le champ **Nom complet** est un lien qui ouvre le dernier enregistrement.

- Pour ouvrir l'enregistrement de lead, cliquez sur le champ **Nom complet**.
- Cliquez sur le lien **Afficher la liste complète** pour développer la liste.

### Utilisation de rapports pour analyser le suivi de lead

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Leads. L'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section **Lead - Analyse de suivi** apparaît et affiche la progression vers la qualification des leads au cours des 90 jours qui se sont écoulés. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section **Lead - Analyse de suivi**, voir [Analyse de suivi des leads \(page 286\)](#).

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège **Personnaliser des pages d'accueil**, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Leads, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

#### ***Pour ajouter des sections à la page Leads – Page d'accueil***

- 1 Dans la page d'accueil Leads, cliquez sur **Modifier la présentation**.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Lead, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**.

## Gestion des leads

Pour gérer les leads, effectuez les tâches suivantes :

- [Réaffectation de leads \(page 278\)](#)
- [Qualification de leads \(page 278\)](#)
- [Utilisation de scripts de qualification des leads \(page 279\)](#)
- [Archivage des leads \(page 280\)](#)
- [Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités \(page 280\)](#)
- [Rejet de leads \(page 285\)](#)
- [Analyse de suivi des leads \(page 286\)](#)
- [Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage \(page 337\)](#)

**REMARQUE :** Si vous utilisez Oracle CRM On Demand Financial Services Edition et que vous avez recours à la fonctionnalité **Recommandations**, des leads sont également créés lorsque vous liez de nouvelles références aux interlocuteurs.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)

## ■ Utilisation des listes (page 137)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Réaffectation de leads

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

**REMARQUE :** En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Lead, vous pouvez affecter un enregistrement de lead à un propriétaire ou à un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement de lead à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

### *Pour réaffecter un lead*

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez réaffecter.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Leads – Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Leads – Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ Nom complet du propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
  - Cochez la case Réaffecter le propriétaire pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte le lead.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

- 4 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là.

## Qualification de leads

Si vous déterminez qu'un lead peut potentiellement devenir une opportunité, vous pouvez le qualifier. En règle générale, vous sélectionnez une évaluation pour le lead en fonction d'une échelle définie par l'administrateur de votre société.

**REMARQUE :** Votre administrateur peut avoir créé des scripts d'évaluation pour vous aider à évaluer les leads à qualifier. Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts de qualification de leads, voir [Utilisation de scripts de qualification des leads \(page 279\)](#).

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Qualifier les leads.

### ***Pour qualifier un lead***

- 1 Sélectionnez le lead voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page de détails du lead, assurez-vous que les champs requis sont renseignés.  
Pour plus d'informations sur les champs qui doivent être renseignés pour qu'un lead puisse être qualifié, voir [Champ requis pour la qualification de lead \(page 280\)](#).
- 3 Cliquez sur Marquer comme qualifié.  
Le système vérifie que les champs essentiels contiennent des données. Si les critères sont remplis, le champ Statut du lead prend la valeur Qualifié.

**REMARQUE :** Si vous recevez un message d'erreur après avoir cliqué sur Marquer comme qualifié, vérifiez que le champ Date de qualification n'a pas été personnalisé avec une valeur en lecture seule.

### **Utilisation de scripts de qualification des leads**

L'administrateur société peut avoir créé des scripts d'évaluation pour vous aider à évaluer les leads à qualifier. Un script de qualification de lead consiste en une série de questions permettant de collecter des données sur les clients. Vos réponses sont notées, pondérées et comparées à un seuil défini pour déterminer le résultat ou l'action appropriée à entreprendre.

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation \(page 2041\)](#).

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les champs qui doivent être renseignés pour qu'un lead puisse être qualifié, voir [Champ requis pour la qualification de lead \(page 280\)](#).

### ***Pour utiliser un script de qualification de lead***

- 1 Sélectionnez le lead voulu.  
Pour plus d'informations sur la sélection de leads, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Leads – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Scripts de qualification des leads et cliquez sur Ajouter.  
**REMARQUE :** Si la section Scripts de qualification des leads n'est pas affichée, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Cette section n'est disponible que si l'administrateur société a défini un script de qualification de lead.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.
- 4 Dans la page des scripts de qualification des leads, sélectionnez la réponse à chacune des questions du script et cliquez sur Enregistrer.

La page Leads – Détails s'affiche. En fonction des résultats obtenus par le script, certains des champs de l'enregistrement ont été mis à jour automatiquement.



## Champ requis pour la qualification de lead

Pour que le statut d'un lead soit défini sur Qualifié, certains champs du lead sont toujours obligatoires et d'autres peuvent également être requis, comme suit :

- Les champs Prénom et Nom sont toujours obligatoires.
- Dans l'application standard, les champs suivants sont également requis : Nom complet du propriétaire, Classement et Commercial. Cela s'avère à la fois quand vous qualifiez un lead directement et également quand vous utilisez un script de qualification de lead. Si un script de qualification de lead tente de définir le champ Statut d'un lead sur Qualifié et si un ou plusieurs champs requis ne sont pas renseignés, un message d'erreur s'affiche et le script suppose que le lead n'a pas pu passer le seuil de qualification défini dans le script. Le script définit ensuite le champ Statut en fonction des résultats définis sur le script indiquant que le seuil n'a pas été atteint.

Votre administrateur peut modifier le comportement afin que les champs Nom complet du propriétaire, Classement et Commercial ne soient pas requis pour la qualification de lead en désélectionnant le paramètre suivant dans le profil de la société : Activer les champs Nom complet du propriétaire, Classement et Commercial comme requis pour qualifier un lead.

- Votre société peut éventuellement créer un processus pour spécifier qu'un ou plusieurs champs doivent être renseignés ou avoir une certaine valeur pour que le statut d'un lead puisse être défini sur Qualifié. Pour ce faire, votre administrateur configure un processus pour le type d'enregistrement Lead, avec un état de transition pour la valeur du statut Qualifié. Pour plus d'informations sur la configuration des processus, voir Administration des processus (voir [Administration du processus](#) page 1618).

## Archivage des leads

Au lieu de qualifier un lead, vous pouvez indiquer qu'il est sans valeur et l'écartier du processus d'évaluation. L'archivage d'un lead n'entraîne pas sa suppression mais plutôt son placement dans la base de données avec le statut Archivé.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit vous donner le droit d'archiver les leads.

### *Pour archiver un lead*

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez archiver.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Archiver.  
Le champ Statut du lead prend la valeur Archivé.

## Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités

Si votre rôle d'utilisateur est doté de la configuration appropriée, vous pouvez créer des enregistrements Compte, Interlocuteur, Enregistrement d'affaire et Opportunité ou copier des informations sur le lead sur des enregistrements existants en convertissant l'enregistrement Lead. En fonction des paramètres de votre société, le nouvel enregistrement d'opportunité peut contenir des informations ayant des répercussions sur le calcul du chiffre d'affaires. Pour plus d'informations sur le processus de conversion et son impact sur les champs et sur les valeurs, voir Que se passe-t-il durant la conversion, dans [Leads \(page 269\)](#).

**REMARQUE :** Normalement, vous convertissez en opportunités les leads qui ont été précédemment qualifiés. Voir [Qualification de leads \(page 278\)](#).

La procédure indiquée dans cette section décrit les étapes pour les deux scénarios suivants :

**Scénario 1.** Vous avez de nouveaux leads à la suite d'une campagne menée par votre société. Le nom d'une personne et celui de sa société figurent dans chaque enregistrement de lead. Vous voulez à présent créer un enregistrement de compte, d'interlocuteur et éventuellement d'opportunité en utilisant les informations du lead.

**Scénario 2.** Vous menez une campagne ayant pour cible des comptes et interlocuteurs existants. Vous voulez à présent convertir certains leads générés en opportunités.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle d'utilisateur et les paramètres de votre profil doivent être définis tel que décrit dans la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads \(page 283\)](#). La page Convertir le lead affiche uniquement les options de conversion disponibles pour votre rôle d'utilisateur, en fonction de la mise en page de conversion de lead qui a été sélectionnée pour le rôle. Si aucune mise en page de conversion de lead n'a été sélectionnée pour le rôle, la mise en page de conversion de lead par défaut s'applique.

### ***Pour convertir un lead en compte, interlocuteur, enregistrement d'affaire ou opportunité***

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez convertir.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Convertir.
- 3 Dans la page Convertir le lead, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer des enregistrements Compte et Interlocuteur pour ce lead (Scénario 1), sélectionnez les cases d'option Créer automatiquement compte et Créer automatiquement interlocuteur.  
Dans la section Compte, le champ Société correspondant au lead apparaît par défaut dans le champ Nom du compte. Dans la section Interlocuteur, les prénom et nom du lead sont affichés par défaut.
  - Pour créer une opportunité et la lier à un compte et à un interlocuteur existants, sélectionnez les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant.  
Si un compte est associé à l'enregistrement de lead, il figure dans le champ Compte associé. Si un interlocuteur est associé à l'enregistrement de lead, il figure dans le champ Interlocuteur associé.
  - Pour lier le lead à un compte ou interlocuteur différent, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Compte associé ou Interlocuteur associé, puis effectuez une autre sélection. Vérifiez que les noms figurant dans les champs Compte associé et Interlocuteur associé sont corrects et que les cases d'option Utiliser un compte existant et Utiliser un interlocuteur existant sont sélectionnées.
- 4 (Facultatif) Pour convertir le lead en opportunité, sélectionnez l'option Créer auto opportunité et renseignez les champs.
 

**REMARQUE :** Le prénom et le nom de l'enregistrement Lead apparaissent par défaut dans le champ Opportunité associée que vous pouvez modifier. Dans l'application standard, les champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Etape suivante et Description apparaissent également dans la section Opportunité de la page Convertir un lead. Vous pouvez modifier ces champs ici, et leurs valeurs sont transférées dans l'enregistrement d'opportunité. Selon la façon dont votre administrateur configure la présentation de la page Convertir un lead, vous pouvez voir des champs différents.
- 5 Si vous voulez copier l'équipe du lead dans l'équipe du compte, de l'interlocuteur ou de l'opportunité, procédez comme suit :
  - a Cochez la case Copier l'équipe du lead dans la section appropriée de la page. Par exemple, si vous voulez copier l'équipe du lead dans la nouvelle opportunité, cochez la case Copier l'équipe du lead dans la section Opportunité de la page.
  - b Choisissez le niveau d'accès à l'enregistrement que vous voulez accorder au propriétaire du lead dans la section appropriée de la page. Par exemple, si vous avez coché la case Copier l'équipe du lead dans la section Opportunité de la page, choisissez, dans le champ Accès à l'enregistrement Propriétaire du lead dans l'équipe d'opportunité, le niveau d'accès à l'enregistrement que vous voulez accorder au propriétaire du lead sur la nouvelle opportunité.

**REMARQUE :** Votre administrateur peut activer l'héritage d'équipe pour les types d'enregistrement Interlocuteur et Opportunité en sélectionnant la case Activer héritage équipe parent pour l'interlocuteur et la case Activer héritage équipe parent pour l'opportunité sur la page Profil de la société. Si l'héritage équipe est activé pour le type d'enregistrement Interlocuteur ou Opportunité, l'équipe de l'interlocuteur ou de l'opportunité hérite automatiquement des membres de l'équipe du compte qui est lié au lead lors de la conversion de lead, même si la case Copier l'équipe du lead n'est pas cochée dans la section Interlocuteur ou Opportunité de la page Convertir un lead.

- 6 Pour associer des enregistrements associés du lead d'un type d'enregistrement d'objets personnalisés donné à un compte, un interlocuteur ou une opportunité, cochez la case pour associer ce type d'enregistrement d'objets personnalisés dans la section appropriée de la page.

**REMARQUE :** Votre administrateur détermine quels types d'enregistrement d'objets personnalisés peuvent être associés aux enregistrements en mettant les options pertinentes à votre disposition lors de la configuration de la présentation de la page Convertir un lead.

- 7 (Facultatif) Pour convertir le lead en enregistrement d'affaire, sélectionnez l'option Création auto enregistrement d'affaire et renseignez les champs.

**REMARQUE :** Par défaut, les valeurs des champs Intérêt produit et Compte partenaire principal de l'enregistrement Lead s'affichent respectivement dans les champs Nom de l'enregistrement d'affaire et Compte partenaire principal. Vous pouvez modifier ces champs. Dans l'application standard, les champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Etape suivante et Description apparaissent également dans la section Enregistrement d'affaire de la page Convertir un lead. Vous pouvez modifier ces champs ici, et leurs valeurs sont transférées dans l'enregistrement d'enregistrement d'affaire. Selon la façon dont votre administrateur configure la présentation de la page Convertir un lead, vous pouvez voir des champs différents.

- 8 Pour convertir le lead, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la conversion terminée :

- La page Leads - Détails s'affiche à nouveau et contient les valeurs ci-dessous basées pour la plupart sur les sélections effectuées dans la page Convertir le lead :
  - Le champ Statut du lead a la valeur Converti.
  - La valeur des champs Compte associé et Interlocuteur associé est identique à celle des champs de la page Convertir le lead.
  - Si vous avez converti le lead en opportunité, la valeur du champ Opportunité associée est identique au nom de la nouvelle opportunité indiqué dans la page Convertir le lead.
  - Si vous avez converti le lead en opportunité, le lead converti est lié au nouvel enregistrement Opportunité créé par le processus de conversion.
  - Si vous convertissez le lead en un enregistrement d'affaire, le champ Enregistrement d'affaire associé est identique au nouveau nom de l'enregistrement d'affaire que vous avez spécifié sur le page Convertir un lead.
  - Si vous avez converti le lead en enregistrement d'affaire, le nouvel enregistrement Enregistrement d'affaire créé par le processus de conversion est aussi lié au lead converti.
- Si vous avez converti le lead en opportunité (étape 4) ou en enregistrement d'affaire (étape 7), le nouvel enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire hérite de certaines valeurs de champ du lead.
- Vous pouvez toujours consulter l'enregistrement Lead, mais les processus basculent sur l'enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire approprié.

**REMARQUE :** Vous pouvez convertir le même lead en un compte ou un interlocuteur plusieurs fois, mais vous ne pouvez convertir un lead en enregistrement d'affaire ou en opportunité qu'une seule fois. Si vous avez converti un lead en enregistrement d'affaire ou en opportunité, vous ne pouvez plus le convertir en un enregistrement d'affaire différent ou une opportunité différente. Cependant, un lead converti en enregistrement d'affaire peut à nouveau être converti en un compte ou un interlocuteur différent.

## Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads

Pour convertir des leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités, vous devez avoir défini les paramètres appropriés dans votre rôle d'utilisateur et dans vos profils d'accès. En fonction des types d'enregistrement impliqués dans un processus de conversion de lead et de la manière dont l'administrateur de votre société configure la page Conversion de lead, une ou plusieurs des options de conversion des leads suivantes peuvent être disponibles :

- Ne pas convertir
- Créer automatiquement
- Utiliser existant

Cette rubrique décrit les paramètres du rôle et du profil d'accès nécessaires pour convertir un lead en fonction des options disponibles utilisées et des types d'enregistrement impliqués dans le processus de conversion.

### Paramètres du rôle pour la conversion de leads

Pour convertir un lead en enregistrement d'un type donné, votre rôle d'utilisateur doit être configuré comme suit :

- Le privilège de conversion de leads doit être activé.
- Pour que vous soyez en mesure de convertir un lead en un autre type d'enregistrement à l'aide de l'option Utiliser existant, le paramètre Accès autorisé doit être activé pour le type d'enregistrement concerné.
- Pour que vous soyez en mesure de convertir un lead en un autre type d'enregistrement à l'aide de l'option Créer automatiquement, le paramètre Accès autorisé doit être activé pour le type d'enregistrement concerné.

### Paramètres des profils d'accès pour la conversion de leads

Les tableaux suivants indiquent les niveaux d'accès minimum qui vous permettent de convertir les leads. Les niveaux d'accès indiqués ici doivent être disponibles sur les profils d'accès utilisés par Oracle CRM On Demand pour extraire votre niveau d'accès pour un enregistrement d'un type donné.

Le tableau suivant indique le niveau d'accès minimum requis pour le type d'enregistrement Lead.

Type d'enregistrement	Niveau d'accès
<b>Lead</b>	Lecture/Modification

Le tableau suivant indique le niveau d'accès minimum requis pour les types d'enregistrement associés au type d'enregistrement Lead.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement associé	Niveau d'accès
<b>Lead</b>	Activités terminées	Lecture/Modification
	Activités ouvertes	Lecture/Modification
	Objets personnalisés 01 à 03	Lecture
	Objets personnalisés 04 à 40	Lecture/Modification
	Equipes du lead	Lecture/Modification

Le tableau suivant indique le niveau d'accès minimum requis pour les autres types d'enregistrement de niveau supérieur prenant part au processus de conversion, en fonction de l'option que vous choisissez dans le processus de conversion.

**REMARQUE :** Si vous choisissez l'option Ne pas créer pour un type d'enregistrement dans la page Conversion de lead, le niveau d'accès dont vous disposez sur le type d'enregistrement ne s'applique alors pas.

Type d'enregistrement	Utiliser existant	Créer automatiquement
<b>Compte</b>	Lecture seule	Lecture seule
<b>Activité</b>	Lecture seule	Lecture seule
<b>Interlocuteur</b>	Lecture seule	Lecture seule
<b>Enregistrement d'affaire</b>	Non applicable	Lecture seule
<b>Opportunité</b>	Non applicable	Lecture seule

Le tableau suivant indique le niveau d'accès minimum requis pour les types d'enregistrement associés, en fonction de l'option que vous choisissez dans le processus de conversion.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement associé	Utiliser existant	Créer automatiquement
<b>Compte</b>	Equipe chargée du compte	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification
	Adresses	Lecture seule	Lecture/Création si le lead contient une adresse ; sinon le niveau d'accès ne s'applique pas
	Objets personnalisés 01 à 03	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification
<b>Interlocuteur</b>	Comptes	Lecture seule	Lecture seule
	Adresses	Lecture seule	Lecture/Création si le lead contient une adresse ; sinon le niveau d'accès ne s'applique pas
	Equipe de l'interlocuteur	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification
	Objets personnalisés 01 à 03	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement associé	Utiliser existant	Créer automatiquement
<b>Opportunité</b>	Interlocuteurs	Non applicable	Lecture/Création
	Objets personnalisés 01 à 03	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification
	Equipe d'opportunité	Lecture/Création/Modification	Lecture/Création/Modification
	Chiffre d'affaires	Non applicable	Lecture/Création/Modification

### Accéder aux activités et aux enregistrements d'objets personnalisés associés aux leads

Dans l'application standard, la conversion d'un lead échoue si vous ne disposez pas d'un accès en modification à tous les éléments suivants :

- Les activités associées du lead.
- Les enregistrements associés du lead d'un type d'enregistrement d'objets personnalisés, si vous sélectionnez l'option pour associer ces enregistrements à un compte, un interlocuteur ou une opportunité dans la page Convertir un lead.

Cependant, si votre administrateur sélectionne le paramètre Convertir les objets associés modifiables uniquement sur le profil de la société, vous pouvez convertir un lead avec succès même si vous ne disposez pas d'un accès en modification à toutes les activités et à tous les enregistrements d'objets personnalisés pertinents qui sont liés au lead. Dans ce cas, seuls les enregistrements associés pour lesquels vous disposez d'un accès en modification sont liés aux enregistrements qui sont créés ou mis à jour après la conversion.

Pour plus d'informations sur la manière dont Oracle CRM On Demand détermine le profil d'accès à utiliser, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- 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 1603)
- 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 1606)

**REMARQUE :** Pour convertir les leads en enregistrements d'affaires, votre société doit avoir installé Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Pour plus d'informations sur la configuration de Partner Relationship Management, reportez-vous au *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Rejet de leads

Au lieu de convertir un lead qualifié en opportunité, vous pouvez décider qu'il ne présente pas autant d'intérêt que ce que l'évaluateur a indiqué et choisir de l'écarter du processus de gestion des leads. Le rejet d'un lead n'entraîne pas sa suppression. Le lead est conservé dans les enregistrements de votre société avec le statut Rejeté.

**Avant de commencer.** Pour effectuer la procédure suivante, votre rôle utilisateur doit vous donner le droit de rejeter des leads.

#### *Pour rejeter un lead qualifié*

- 1 Sélectionnez le lead que vous voulez rejeter.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de leads, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

2 Dans la page Leads - Détails, cliquez sur Rejeter.

3 Dans la page Rejeter un lead, entrez les informations suivantes :

- Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante du champ Code de rejet.

**REMARQUE :** Le champ Statut est présent dans la page Rejeter un lead. Il est en lecture seule et a pour valeur Rejeté. L'administrateur peut restreindre les valeurs disponibles pour sélection dans le champ Code de rejet 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.

- (Facultatif) Indiquez le motif du rejet dans le champ Motif du rejet.

**REMARQUE :** Si le champ Code de rejet a la valeur Autre, le champ Motif du rejet est obligatoire.

- Pour réaffecter le lead à un nouveau propriétaire, activez la case à cocher Réaffecter le propriétaire.

Si l'administrateur a défini des règles d'affectation des leads, le fait de cocher la case Réaffecter le propriétaire active le gestionnaire d'affectation, qui réaffecte le lead en fonction de ces règles. Selon les règles de celle-ci, le lead rejeté peut être réaffecté à son propriétaire d'origine ou au responsable de ce dernier. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

4 Cliquez sur Confirmer le rejet.

La page Détails du lead s'affiche de nouveau avec les informations relatives au rejet, notamment votre nom, le code de rejet et, le cas échéant, le motif du rejet. Le champ Statut du lead devient Rejeté.

## Analyse de suivi des leads

Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse de suivi des leads de la page d'accueil Leads fournit des informations qui vous aident à analyser l'avancement de la qualification des leads au cours des 90 derniers jours.

Dans cette section, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Evaluer les performances de l'équipe de ventes selon différentes perspectives.
- Consulter le statut des leads pour chaque membre de l'équipe de ventes en sélectionnant Titulaire du lead ou Commercial.
- afficher les données par mois ou par semaine pour consulter le statut des leads pour ces périodes ;
- Identifier les actions requises pour déplacer les leads dans le processus de vente.
- cliquer sur un segment du graphique pour afficher une liste de leads ;
- télécharger ou imprimer ces analyses.

## Champs des leads

Utilisez la page Leads - Modification pour ajouter un lead ou mettre à jour les détails relatifs à un lead existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lead.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les leads dans les pages Liste de leads et Leads - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des



listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le lead</b>	
Société	Pour une société, correspond au nom du compte.
E-mail	L'adresse e-mail du lead. 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 (page 67)</a> .
Ne jamais envoyer d'e-mail	Indique si le lead accepte ou non de recevoir des e-mails.
<b>Informations sur l'opportunité</b>	
Statut	Statut du lead, par exemple Qualification en cours, Qualifié, Converti, Rejeté et Archivé. Peut uniquement être modifié dans la page Leads - Modification, et <i>non</i> dans la page Nouveau lead.  Pour plus d'informations sur les valeurs de ce champ et leur signification, voir Valeurs des champs de lead ci-après.
Classement	Pour l'évaluation, basez-vous sur les valeurs définies par votre société, par exemple A = Chaud, B = Tiède, C = Froid et D = Glacial.
Intérêt produit	Produit ou service pour lequel le lead manifeste de l'intérêt.
CA potentiel	Chiffre d'affaires potentiel, dans la devise que vous ou votre administrateur avez sélectionnée.
Date estimée de clôture	Date et heure supposées de la clôture du lead.
Etape suivante	Description de l'étape suivante.
Source	Catégories source définies par votre société, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement, Promotion, Référence, Salon, Site Web, Partenaire, Acheté, Loué et Autre.
Campagne	Campagne qui génère ce lead ou lui est associée.
Secteur d'activité	Secteur d'activité du lead tel que votre société l'a défini.
Chiffre d'affaires annuel	Montant du chiffre d'affaires annuel de la société du lead.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
Compte associé	Compte lié au lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Interlocuteur associé	Interlocuteur lié au lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Enregistrement d'affaire associé	Enregistrement d'affaire associé à ce lead. Ce champ est automatiquement défini lors de la conversion d'un lead en enregistrement d'affaire.
Opportunité associée	Opportunité liée à ce lead. Nécessaire pour convertir les leads en opportunités.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de lead.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Nom complet du propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de lead.
Réaffecter le propriétaire	<p>Indique que le lead doit être réaffecté. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation des leads, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau le lead, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là. Le nom du titulaire du lead change lorsque l'enregistrement est réaffecté.</p>
Commercial	<p>Nom du commercial auquel votre société affecte ce lead.</p> <p>Selon la façon dont vous associez un compte à un lead, le champ Commercial du lead peut être mis à jour automatiquement, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous associez explicitement un compte à un lead en sélectionnant un compte dans le champ Compte associé de l'enregistrement du lead et si un propriétaire est affecté à ce compte, le champ Commercial du lead est alors renseigné automatiquement avec le nom du propriétaire du compte sélectionné, si le paramètre Mise à jour automatique du champ Commercial lors de l'association du compte à l'enregistrement du lead est sélectionné sur le profil de la société. Si ce paramètre est désélectionné, le champ Commercial du lead n'est pas mis à jour automatiquement.</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous créez un lead en tant qu'enregistrement associé pour un compte, le champ Compte associé de l'enregistrement du lead est alors renseigné avec le nom du compte, mais le champ Commercial de l'enregistrement du lead n'est pas automatiquement renseigné, même si le paramètre Mise à jour automatique du champ Commercial lors de l'association du compte à l'enregistrement du lead est sélectionné sur le profil de la société.</li> </ul>
Description	Informations complémentaires décrivant le lead. La limite est de 16 350 caractères.
Site Web	Site Web lié au lead.
Statut de propriété	Statut actuel de la propriété du lead.
Profession	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Chiffre d'affaires approximatif	Champ de devise. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Age	Ce champ est calculé à partir du champ Date de naissance. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de qualification	Champ automatiquement renseigné avec la date à laquelle le champ Statut prend la valeur Qualifié.

### Valeurs du champ Statut

Lorsqu'un lead passe par les différents stades de la procédure de gestion des leads, le champ Statut qui lui correspond indique à quel stade il se trouve. Les valeurs de statut ont une grande importance pour filtrer les leads. Pour plus d'informations sur la procédure de gestion des leads, voir [Leads \(page 269\)](#).

Le tableau suivant dresse la liste des valeurs pouvant être affichées dans le champ Statut.

Statut	Description
Archivé	S'affiche à la fin du processus d'archivage ( <a href="#">Archivage des leads (page 280)</a> ). Le lead est jugé sans valeur pour votre société, et écarté du processus d'évaluation.
Converti	S'affiche à la fin du processus de conversion ( <a href="#">Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités (page 280)</a> ). La valeur du lead est jugée suffisante pour que ce dernier devienne une opportunité.
Qualifié	S'affiche à la fin du processus de qualification (Qualification des leads (voir <a href="#">Qualification de leads page 278</a> )). Le lead a été qualifié. Le nouveau titulaire est le commercial affecté au lead.

Statut	Description
Qualification en cours	S'affiche à la fin du processus de création (Qualification des leads (voir <a href="#">Qualification de leads</a> page 278)). Le lead a été créé et entame le processus de qualification (ou est sur le point de le faire). Par défaut, le titulaire est la personne qui a créé le lead.
Rejeté	S'affiche à la fin du processus de rejet ( <a href="#">Rejet de leads</a> (page 285)). La valeur du lead qualifié est jugée inférieure à ce que l'évaluateur avait initialement estimé.

# 4 Ventes

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations sur les ventes :

- **Comptes.** Utilisez ces pages pour gérer les informations relatives aux sociétés avec lesquelles vous faites des affaires.
- **Interlocuteurs.** Utilisez ces pages pour suivre les personnes associées aux comptes et aux opportunités.
- **Opportunités.** Utilisez ces pages pour gérer les opportunités susceptibles de générer du chiffre d'affaires.
- **Prévisions.** Utilisez ces pages pour générer des prévisions afin de prévoir le chiffre d'affaires trimestriel sur la base d'opportunités existantes.

Le type d'enregistrement Lead est également lié au domaine des ventes, car les leads peuvent être converties en opportunités.

Oracle CRM On Demand fournit également les types d'enregistrement suivants pour les informations sur les ventes et la planification commerciale :

- **Plan commercial.** Utilisez ces pages pour établir des objectifs stratégiques et des actions pour les comptes, les interlocuteurs ou les produits.
- **Objectif.** Utilisez ces pages pour gérer les objectifs de plus haut niveau à atteindre.
- **Compte du plan.** Utilisez ces pages pour suivre la manière dont les comptes sont mis en correspondance avec les plans commerciaux.
- **Interlocuteur du plan.** Utilisez ces pages pour associer des interlocuteurs à des plans commerciaux.
- **Opportunité du plan.** Utilisez ces pages pour associer des opportunités à des plans commerciaux.

## Gestion des ventes

Procédures de gestion des ventes :

- 1 [Procédure de gestion des opportunités \(page 291\)](#)
- 2 [Procédure de gestion des comptes \(page 292\)](#)
- 3 [Procédure de gestion des interlocuteurs \(page 292\)](#)
- 4 [Procédure de gestion des prévisions pour les utilisateurs des ventes \(voir \[Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants\]\(#\) page 293\)](#)
- 5 [Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions \(page 293\)](#)
- 6 [Procédure de gestion du calendrier et des activités \(page 293\)](#)

### Procédure de gestion des opportunités

Pour gérer les opportunités, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consultez les champs d'opportunité et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs des opportunités \(page 363\)](#)).

- 2 Créez un nouvel enregistrement Opportunité (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)).
- 3 Ajoutez des enregistrements de chiffre d'affaires produit à l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Liaison de produits à des opportunités \(voir \[Linking Products to Opportunities\]\(#\) page 352\)](#)).
- 4 Définissez les interlocuteurs clés et les rôles de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Interlocuteurs \(page 319\)](#) et [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)).
- 5 Suivez les activités et les remarques relatives aux opportunités (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité \(page 254\)](#) et [Ajout de remarques \(voir \[Ajout de notes\]\(#\) page 173\)](#)).
- 6 Affectez la propriété et l'accès de l'opportunité (voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)).
- 7 Mettez à jour la phase de vente de l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions \(page 344\)](#)).
- 8 Liez les partenaires et les concurrents relatifs à l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités \(page 350\)](#)).
- 9 Évaluez et prévoyez l'opportunité (reportez-vous à la rubrique [A propos des opportunités et des prévisions \(page 344\)](#)).
- 10 Suivez les équipements d'opportunité (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements \(page 308\)](#)).

## Procédure de gestion des comptes

Pour gérer les comptes, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consultez les champs de compte et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs de compte \(page 315\)](#)).
- 2 Créez un nouvel enregistrement Compte (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)).
- 3 Définissez les interlocuteurs clés et les rôles de l'interlocuteur (reportez-vous aux rubriques [Interlocuteurs \(page 319\)](#) et [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)).
- 4 Suivez les activités et les remarques relatives aux comptes (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité \(page 254\)](#) et [Ajout de remarques \(voir \[Ajout de notes\]\(#\) page 173\)](#)).
- 5 Affectez la propriété et l'accès du compte (voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)).
- 6 Associez les partenaires et les concurrents au compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi des partenaires et concurrents des comptes \(page 307\)](#)).
- 7 Définissez les relations entre les comptes (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre comptes \(page 303\)](#)).

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

- 8 Ajoutez les enregistrements de chiffre d'affaires au compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par comptes \(voir \[Tracking Revenue Based on Accounts\]\(#\) page 310\)](#)).

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

- 9 Prévoyez le chiffre d'affaires de compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par comptes \(voir \[Tracking Revenue Based on Accounts\]\(#\) page 310\)](#)).

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

- 10 Suivez les équipements de compte (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements \(page 308\)](#)).

## Procédure de gestion des interlocuteurs

Pour gérer les interlocuteurs, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consultez les champs d'interlocuteur et les informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Champs d'interlocuteur \(page 339\)](#)).
- 2 Créez un nouvel enregistrement Interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)).
- 3 Suivez les activités et les remarques relatives aux interlocuteurs (reportez-vous aux rubriques [Champs d'activité \(page 254\)](#) et [Ajout de remarques \(voir Ajout de notes page 173\)](#)).
- 4 Affectez la propriété et l'accès de l'interlocuteur (voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)).
- 5 Répondez à une enquête de satisfaction client (voir [Utilisation des scripts d'évaluation \(voir Utilisation de scripts d'évaluation page 186\)](#)).
- 6 Définissez les relations entre les interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Suivi des relations entre interlocuteurs \(page 331\)](#)).

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

- 7 Ajoutez les enregistrements de chiffre d'affaires à l'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs \(page 332\)](#)).

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

- 8 Prévoyez le chiffre d'affaires d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs \(page 332\)](#)).

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

- 9 Suivez les équipements d'interlocuteur (reportez-vous à la rubrique [Suivi des équipements \(page 308\)](#)).

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

## Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Définissez les quotas (reportez-vous à la rubrique [Gestion des quotas \(page 373\)](#)).
- 2 Prévoyez les opportunités, comptes et interlocuteurs (reportez-vous à la rubrique [Prévisions \(page 366\)](#)).
- 3 Passez en revue les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Consultation de prévisions \(page 368\)](#)).
- 4 Mettez à jour les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Actualisation des prévisions \(page 370\)](#)).
- 5 Soumettez les prévisions (reportez-vous à la rubrique [Soumission de prévisions \(page 372\)](#)).

## Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Configurez le calendrier fiscal de la société (reportez-vous à la rubrique [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#)).
- 2 Déterminez la hiérarchie des prévisions (reportez-vous à la rubrique [Définition de la génération de prévisions \(voir Configuration de la définition des prévisions page 1725\)](#)).
- 3 Définissez les quotas des utilisateurs (reportez-vous à la rubrique [Définition des quotas de ventes des utilisateurs \(page 1504\)](#)).
- 4 Créez la définition de prévisions, comprenant la date, le type, la durée et les participants (reportez-vous à la rubrique [Définition de la génération de prévisions \(voir Configuration de la définition des prévisions page 1725\)](#)).

## Procédure de gestion du calendrier et des activités

Pour gérer le calendrier et les activités, effectuez les tâches suivantes :



- 1 Passez en revue les rendez-vous du calendrier actuel (reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités \(page 209\)](#)).
- 2 Créez des rendez-vous et tâches (reportez-vous à la rubrique [Création d'activités \(page 221\)](#)).
- 3 Partagez votre calendrier avec d'autres utilisateurs (reportez-vous à la rubrique [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs \(page 246\)](#)).
- 4 Suivez et gérez les tâches importantes (reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités \(page 209\)](#)).

## Leads (sous l'aspect des ventes)

Les leads jouent un rôle important dans le cadre du processus de vente, car la génération de leads peut être à l'origine de ce processus. Les leads passent progressivement de la phase de qualification à la phase de conversion. Pour plus d'informations sur le processus de vente, reportez-vous à la rubrique [Gestion du marketing \(page 261\)](#). Vous pouvez convertir des leads en interlocuteurs, comptes, enregistrements d'affaires et opportunités. Une fois converti en opportunité ou en enregistrement d'affaire, un lead entre dans le processus de vente. Certains champs de l'enregistrement Opportunité ou Enregistrement d'affaire obtiennent leurs valeurs de l'enregistrement Lead. Ces valeurs sont basées sur la mise en correspondance des leads qui ont été convertis au cours du processus de vente.

## Comptes

Utilisez les pages Compte pour créer, mettre à jour et suivre les comptes. Les *comptes* sont généralement des sociétés avec lesquelles vous faites des affaires, mais vous pouvez également suivre des comptes de partenaires, de concurrents, de filiales, et ainsi de suite.

Puisque les enregistrements de lot sont un élément essentiel dans la gestion de l'activité, comme c'est le cas dans de nombreuses sociétés, vous devez donc entrer autant d'informations que possible sur les comptes. Certaines de ces informations, comme la Région ou le Secteur d'activité, peuvent être utilisées dans les rapports comme un moyen de classer les données par catégories. De même, si vous liez un enregistrement comme une opportunité à un enregistrement Compte pour lequel le champ Région ou Secteur d'activité est rempli, cette opportunité peut être classée en fonction de ces valeurs.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Gestion des comptes \(page 296\)](#)

## Utilisation de la page d'accueil Compte

La page d'accueil Comptes constitue le point de départ de la gestion de comptes.

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

### Création d'un compte

Vous pouvez créer un compte en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes comptes récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de compte \(page 315\)](#).

### Utilisation des listes de comptes

La section Listes des comptes affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de comptes standard.

Liste des comptes	Filtres
Tous les comptes	Tous les comptes, triés par ordre alphabétique en fonction de leur nom.
Tous les comptes client	Comptes dont le type a la valeur Client.
Tous les comptes de concurrent de compte	Comptes dont le type a la valeur Concurrent.
Tous les comptes de partenaire de compte	Comptes dont le type a la valeur Partenaire.
Tous les comptes prospect	Comptes dont le type a la valeur Prospect.
Comptes récemment créés	Tous les comptes, triés selon leur date de création
Comptes récemment modifiés	Tous les comptes, triés selon leur date de modification
Tous les comptes référençables	Comptes dont la case Référence est cochée
Tous les meilleurs comptes	Comptes dont la priorité est élevée
Mes comptes	Comptes où votre nom figure dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des comptes récemment affichés

Cette section affiche les comptes que vous avez affichés récemment.

### Utilisation des tâches de compte

La section Mes tâches de compte ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-libellé, 2-libellé ou 3-libellé, libellé étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ *Priorité*. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ *Priorité*, voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien *Objet*.
- Pour consulter le compte auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de ce compte.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur *Afficher la liste complète*.

### Utilisation de rapports pour analyser les performances d'un compte

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil *Compte* (l'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées). Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section *Analyse par compte* apparaît et affiche une analyse détaillée de la répartition des comptes et du chiffre d'affaires clôturé. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section *Analyse par compte*, reportez-vous à la rubrique [Analyse des performances de compte](#) (page 315).

### Ajout de sections à la page d'accueil *Compte*

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège *Personnaliser des pages d'accueil*, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil *Compte*, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

#### Pour ajouter des sections à la page d'accueil *Compte*

- 1 Dans la page d'accueil *Compte*, cliquez sur *Modifier la présentation*.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil *Compte*, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections sur la page.
- 3 Cliquez sur *Enregistrer*.

## Gestion des comptes

Pour gérer les comptes, effectuez les tâches suivantes :

- [Réaffectation de comptes](#) (page 297)
- [Modification d'un interlocuteur principal de compte](#) (page 298)
- [Liaison d'enregistrements à des comptes](#) (page 299)
- [Liaison de comptes de portefeuille](#) (page 302)
- [Spécification de comptes parent](#) (page 302)
- [Limitation du nombre d'enregistrements \*Compte\* affichés](#) (page 303)
- [Suivi des relations entre comptes](#) (page 303)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs](#) (page 304)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes](#) (page 307)
- [Suivi des équipements](#) (page 308)
- [Suivi du chiffre d'affaires par comptes](#) (voir [Tracking Revenue Based on Accounts](#) page 310)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 231)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

- [Création de rendez-vous pour plusieurs comptes \(page 313\)](#)
- [Analyse des performances de compte \(page 315\)](#)

Si votre rôle d'utilisateur comprend le privilège Intégration avec les cartes, vous pouvez également effectuer cette procédure, Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation de scripts d'évaluation \(page 186\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- [Champs de compte \(page 315\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte \(page 294\)](#)
- Affichage d'images dans les pages de détails d'enregistrement (voir [Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements](#) page 76)
- [Utilisation d'Oracle Social Network \(page 464\)](#)
- Analyses (voir [Analytique](#) page 871)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Réaffectation de comptes

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

**REMARQUE** : En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Compte, vous pouvez affecter un enregistrement de compte à un propriétaire ou un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement de compte à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

#### *Pour réaffecter un compte*

- 1 Sélectionnez le compte que vous voulez réaffecter.  
Pour obtenir des informations sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Compte – Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
  - Cochez la case Réaffecter le compte pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte le compte.

**REMARQUE :** Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

- 4 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là.

## Modification d'un interlocuteur principal de compte

Un compte peut disposer de plusieurs interlocuteurs, mais l'un d'eux doit être défini comme interlocuteur principal du compte. Par défaut, il s'agit du premier interlocuteur ajouté au compte, mais vous pouvez modifier ce paramètre.

### *Pour modifier l'interlocuteur principal d'un compte*

- 1 Sélectionnez le compte voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.  
**REMARQUE :** Si le champ Interlocuteur principal ne s'affiche pas sur les pages Comptes - Détails et Comptes - Modification, demandez à l'administrateur de votre société d'ajouter ce champ à la présentation de votre page.  
**A SAVOIR :** Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez modifier en ligne l'interlocuteur principal dans la page Comptes - Détails. Pour plus d'informations sur la modification en ligne, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).
- 3 Dans la page Comptes - Modification, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Interlocuteur principal.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le nouvel interlocuteur principal.  
**REMARQUE :** Seuls les interlocuteurs déjà associés au compte sont disponibles pour sélection comme interlocuteur principal du compte. En outre, si le champ Liste des interlocuteurs du compte s'affiche dans la fenêtre de consultation, seule la liste des interlocuteurs contenant les interlocuteurs déjà associés au compte est disponible pour sélection dans ce champ. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autre liste pour la recherche d'un interlocuteur.
- 5 Dans la page Comptes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Dans la section d'informations connexes Interlocuteurs de la page de détails du compte, l'interlocuteur principal du compte apparaît toujours en première position de la liste d'interlocuteurs associés au compte, même si la case à cocher Interlocuteur principal n'apparaît pas dans cette section. Si vous cliquez sur

Afficher la liste complète pour ouvrir la liste complète des interlocuteurs associés, l'interlocuteur principal peut apparaître en première position de la page de liste, même si vous triez celle-ci à partir d'un champ tel que Nom de famille ou Prénom.

La position de l'interlocuteur principal dans la liste est fonction du nombre d'enregistrements qu'elle contient et du nombre d'enregistrements affichés dans la page de liste. Par exemple, supposons qu'un total de 180 interlocuteurs est associé à un compte, que le nom de famille de l'interlocuteur principal du compte commence par la dernière lettre de l'alphabet et que vous affichez 100 enregistrements dans la page de liste. Ici, l'interlocuteur principal apparaît en première position de la deuxième page de la liste lorsque vous triez celle-ci par le champ Nom de famille.

## Liaison d'enregistrements à des comptes

Vous pouvez lier à l'enregistrement Compte de nouveaux enregistrements que vous créez dans la page de détail, par exemple des interlocuteurs et des activités. La liaison permet d'associer des enregistrements entre eux, de sorte que vous-même et d'autres personnes possédant les droits d'accès à l'enregistrement en question aient une vue complète des informations.

Les nouveaux enregistrements sont ajoutés à la base de données simultanément à leur liaison au compte sélectionné. Par exemple, un interlocuteur que vous créez dans la page Comptes - Détails est lié au compte, puis apparaît dans les pages Interlocuteurs.

Un enregistrement Compte contient des informations qui, une fois qu'elles sont liées à un autre enregistrement, sont héritées. Certains rapports sur les opportunités affichent par exemple les enregistrements en fonction de la région ou du secteur d'activité. Dans la mesure où les critères région et secteur d'activité ne font pas partie des enregistrements Opportunité, le système examine les enregistrements Compte liés pour déterminer le groupe auquel l'opportunité appartient. Par conséquent, chaque fois que cela est possible, vous pouvez lier des enregistrements à l'enregistrement Compte.

Pour permettre à d'autres utilisateurs de voir un enregistrement Compte, vous pouvez également lier les personnes en question à l'enregistrement Compte. Vous pouvez ainsi avoir besoin de partager un enregistrement Compte avec le groupe de collègues qui travaillent avec vous à finaliser une transaction. En fonction de son rôle, chaque membre de l'équipe a des besoins différents en matière d'accès à cet enregistrement, et aux enregistrements Interlocuteur et Opportunité qui sont liés au compte.

### Pour lier des informations à un compte

- 1 Sélectionnez le compte voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate, puis liez les enregistrements au compte en fonction de vos besoins.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine le type d'informations connexes pouvant être affichées dans la page Comptes - Détails. Vous pouvez modifier l'ordre des sections correspondantes disponibles ou masquer toute information connexe inutile. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

Le tableau suivant répertorie certains des types d'enregistrement que vous pouvez éventuellement lier à un compte.

Type d'enregistrement	Informations
Opportunités	Pour lier une nouvelle opportunité, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de modification et sauvegardez

Type d'enregistrement	Informations
	l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs des opportunités (page 363)</a> .
Demandes d'assistance	Pour lier une nouvelle demande d'assistance, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire Demandes d'assistance - Modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique Champs de demande d'assistance (voir <a href="#">Champs de demandes d'assistance</a> page 445).
Notes	<p>Pour lier une remarque, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises et sauvegardez l'enregistrement.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous pouvez aussi ajouter des notes en cliquant sur l'icône de note dans l'angle supérieur droit de la page si cette fonction est activée pour votre société.</p> <p>Pour plus d'informations sur les notes, voir <a href="#">Ajout de notes (page 173)</a>.</p>
Activités ouvertes (rendez-vous et tâches)	<p>Pour lier une nouvelle tâche ou un rendez-vous, cliquez sur Nouvelle tâche ou Nouveau R.D.V. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs d'activité (page 254)</a>.</p> <p>Vous pouvez lier plusieurs activités à un compte. Si une heure est associée à une activité, cette dernière apparaît dans la liste des activités et dans le Calendrier.</p> <p>Les utilisateurs ayant une visibilité sur un compte peuvent également voir les activités qui lui sont liées, notamment celles dont d'autres personnes sont titulaires ou qui leur ont été affectées.</p>
Interlocuteurs	<p>Pour lier un nouvel interlocuteur, cliquez sur Nouveau, entrez les informations requises dans le formulaire de modification et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs d'interlocuteur (page 339)</a>.</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Pour éviter les doublons d'enregistrement Interlocuteur, cliquez sur Ajouter puis sur l'icône de recherche située à côté de la colonne Nouvel interlocuteur. Dans la fenêtre de recherche, entrez le prénom, le nom ou l'adresse e-mail, puis cliquez sur Atteindre. Si l'application ne renvoie aucun interlocuteur, cliquez sur Nouveau pour créer un enregistrement Interlocuteur.</p> <p>Si vous savez que l'enregistrement Interlocuteur existe, cliquez sur Ajouter pour le lier à cet enregistrement.</p> <p>Pour ouvrir la page Interlocuteurs - Détails et y mettre à jour les informations concernant l'interlocuteur, cliquez sur le lien Nom. Pour plus d'informations sur l'association d'interlocuteurs aux comptes, voir Suivi</p>



Type d'enregistrement	Informations
	des relations entre comptes et interlocuteurs (voir <a href="#">Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs</a> page 304).
Equipe chargée du compte	Pour que d'autres employés puissent voir cet enregistrement, cliquez sur Ajouter des utilisateurs. Dans la fenêtre Equipe chargée du compte - Ajouter des utilisateurs, sélectionnez le nom de l'employé et spécifiez le niveau d'accès accordé. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> (page 160).
Partenaires/compte	Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que partenaire de ce compte, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 307).
Concurrents compte	Pour lier un compte et en effectuer le suivi en tant que concurrent de ce compte, cliquez sur Ajouter. Entrez alors les informations requises dans le formulaire de modification correspondant et sauvegardez l'enregistrement. Pour consulter une description des champs, voir <a href="#">Suivi des partenaires et concurrents des comptes</a> (page 307).

### **Pour désassocier ou supprimer un enregistrement lié**

- 1 Sélectionnez le compte voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section adéquate.
- 3 Dans la ligne dont vous souhaitez désassocier ou supprimer le lien, choisissez Enlever ou Supprimer dans le menu au niveau de l'enregistrement.
  - **Retirer.** Cette opération désassocie les enregistrements sans les supprimer.
  - **Supprimer.** Cette opération supprime l'enregistrement lié. Un enregistrement supprimé est placé dans la page Eléments supprimés et est supprimé définitivement de la base de données après 30 jours.

### **Rubriques connexes**

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

- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements](#) (page 180)
- [Suppression et restauration d'enregistrements](#) (page 191)
- [Suivi des équipements](#) (page 308)

## Liaison de comptes de portefeuille

Cette fonctionnalité est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Vous pouvez lier des comptes de portefeuille à un compte par le biais d'une relation de plusieurs à un. En d'autres termes, vous pouvez lier plusieurs comptes de portefeuilles à un seul compte, mais un compte de portefeuille ne peut être lié à des comptes différents.

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes du portefeuille ne sont pas affichées dans la page Comptes – Détails. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes du portefeuille. Vous ou l'administrateur de votre société doit ensuite intégrer les informations connexes du portefeuille dans la présentation de la page Comptes – Détails. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la présentation des pages de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

### *Pour lier un compte secondaire de portefeuille*

- 1 Sélectionnez le compte parent.  
Pour obtenir des informations sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Faites défiler la page Détails du compte jusqu'aux informations connexes du portefeuille et cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Compte de portefeuille – Modification qui s'affiche, renseignez les champs.  
Pour plus d'informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Champs de comptes de portefeuille \(page 730\)](#).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Spécification de comptes parent

Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes, par exemple une société qui est la filiale d'une autre, en spécifiant une relation parent-enfant. Commencez par créer le compte parent, puis sélectionnez ce compte en tant que parent de l'enfant ou sous-compte.

### *Pour spécifier le compte parent*

- 1 Sélectionnez le compte enfant.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.  
**REMARQUE :** Si la fonction de modification en ligne est activée pour votre société, vous pouvez définir le compte parent en ligne dans la page Compte - Détails. Pour plus d'informations sur la modification en ligne, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).
- 3 Dans la page Compte - Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Compte parent.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte parent.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

### Rubriques connexes

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

- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- [Champs de compte \(page 315\)](#)

## Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés

Vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements de comptes affichés en sélectionnant une liste filtrée. Une liste permet d'afficher un sous-ensemble de comptes correspondant aux critères enregistrés avec la liste.

**Avant de commencer.** Lorsque vous créez une liste, vous devez entrer les champs et valeurs des critères que vous définissez. Vous pouvez ouvrir la page Comptes – Modification de l'enregistrement et noter les noms et valeurs de champ exacts tels qu'ils sont utilisés dans votre application. Sinon, votre liste filtrée risque de ne pas sélectionner les enregistrements corrects. Vous pouvez aussi imprimer la page Détails de l'enregistrement pour avoir les noms exacts des champs. Cependant, les valeurs de champ des listes déroulantes ne seront pas imprimées.

### *Pour ouvrir une liste filtrée de comptes*

- 1 Cliquez sur l'onglet Comptes.
- 2 Dans la section Listes de comptes de la page Comptes – Page d'accueil, sélectionnez la liste que vous voulez utiliser.  
Pour consulter une description des listes filtrées répertoriant les comptes par défaut, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de la page d'accueil Compte \(page 294\)](#).

### *Pour créer une liste filtrée de comptes*

- 1 Cliquez sur l'onglet Comptes.
- 2 Dans la section Listes de comptes de la page Comptes – Page d'accueil, cliquez sur le lien Gérer les listes.
- 3 Dans la page Gérer les listes, cliquez sur le bouton Nouvelle liste.
- 4 Exécutez les étapes décrites à la rubrique Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists page 143](#)).

### Rubriques connexes

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

- [Champs de compte \(page 315\)](#)
- [Utilisation des listes d'activités \(page 225\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte \(page 294\)](#)

## Suivi des relations entre comptes

Si vous voulez effectuer le suivi des relations entre comptes, stockez les informations dans les pages Relations entre comptes. Par exemple, vous souhaitez peut-être effectuer un suivi des relations avec les investisseurs ou les filiales pour un compte donné.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement de compte le compte dont vous souhaitez suivre les relations. (Vous pouvez lier autant de comptes que vous le souhaitez.) Définissez ensuite la relation et ajoutez toutes les informations pertinentes.

**REMARQUE :** La fonction de suivi des relations n'est pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand. Votre société n'y a donc peut-être pas accès. Pour permettre à votre société d'établir un suivi des relations entre les comptes, le privilège Gérer l'accès à la relation développée de contact et du compte doit être inclus dans le rôle d'administrateur de la société et l'administrateur doit activer le privilège Accéder à des relations étendues de compte pour les utilisateurs qui vont tenir le suivi des relations entre les comptes.

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

**Avant de commencer.** Créez un enregistrement de compte pour chaque organisation que vous voulez lier au compte. Il se peut que votre version ne comporte pas cette fonction.

**Pour effectuer le suivi des relations entre comptes**

- 1 Sélectionnez le compte voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Comptes – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Relations entre comptes et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
  - Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier dans la ligne de relations du compte existant.
- 3 Dans la page Relations entre comptes – Modification, entrez les informations requises.  
Le tableau suivant décrit certains des champs d'information permettant de suivre les relations entre comptes.

Champ	Remarques
Compte connexe	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les comptes.
Rôle inverse	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les comptes.
Date de début	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début de la relation entre les comptes. La valeur par défaut est la date du jour.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin de la relation entre les comptes.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

**Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs**

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

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

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

Les administrateurs de votre société peuvent créer des champs personnalisés pour les interlocuteurs d'un compte à l'aide du lien des champs d'interlocuteur de compte disponible pour les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur sur les pages de personnalisation de l'application Oracle CRM On Demand. Les administrateurs de la société peuvent créer des présentations pour la page Interlocuteur du compte - Modification à l'aide du lien Mise en page sur la page de l'interlocuteur du compte, disponible également pour les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs personnalisés et la création de mises en page, voir [Personnalisation de l'application \(page 1308\)](#).

### A propos de l'interlocuteur principal d'un compte

Vous pouvez lier plusieurs interlocuteurs à un compte, mais l'un d'eux doit être défini comme interlocuteur principal du compte. Le premier interlocuteur lié à un compte est automatiquement défini comme interlocuteur principal du compte, mais vous pouvez en indiquer un autre par la suite. Pour plus d'informations sur la modification de l'interlocuteur principal d'un compte, voir [Modification d'un interlocuteur principal de compte \(page 298\)](#).

Le nom de l'interlocuteur principal est affiché dans le champ Interlocuteur principal de la page Détail du compte, si ce champ est présent dans la mise en page Détail de votre compte. Par ailleurs, dans la section d'informations connexes Interlocuteurs de la page de détails du compte, si la case à cocher Interlocuteur principal est présente dans la présentation, celle-ci est cochée au niveau de la ligne correspondant à l'interlocuteur principal. Votre administrateur détermine si le champ Interlocuteur principal et la case à cocher Interlocuteur principal sont présents ou non dans les présentations.

Dans la section d'informations connexes Interlocuteurs de la page de détails du compte, l'interlocuteur principal du compte apparaît toujours en première position de la liste d'interlocuteurs associés au compte, même si la case à cocher Interlocuteur principal n'apparaît pas dans cette section. Si vous cliquez sur Afficher la liste complète pour ouvrir la liste complète des interlocuteurs associés, l'interlocuteur principal peut apparaître en première position de la page de liste, même si vous triez celle-ci à partir d'un champ tel que Nom de famille ou Prénom.

La position de l'interlocuteur principal dans la liste est fonction du nombre d'enregistrements qu'elle contient et du nombre d'enregistrements affichés dans la page de liste. Par exemple, supposons qu'un total de 180 interlocuteurs est associé à un compte, que le nom de famille de l'interlocuteur principal du compte commence par la dernière lettre de l'alphabet et que vous affichez 100 enregistrements dans la page de liste. Ici, l'interlocuteur principal apparaît en première position de la deuxième page de la liste lorsque vous triez celle-ci par le champ Nom de famille.

### A propos des rôles de l'interlocuteur

Lorsque vous liez un compte à un interlocuteur, vous pouvez spécifier les rôles de l'interlocuteur dans le compte. Enregistrer le rôle d'un interlocuteur dans une société est primordial pour comprendre l'influence qu'a cet interlocuteur sur les décisions d'achat au niveau du compte. Par exemple, vous pouvez avoir besoin de suivre les relations d'interlocuteurs suivantes pour un compte : Approbateur, Utilisateur et évaluateur, Utilisateur et approbateur, Utilisateur et décideur, Evalueur et approbateur, Evalueur et décideur et Inconnu.

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

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

- 1 Sélectionnez le compte souhaité.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Pour créer un interlocuteur lié au compte, procédez comme suit :
  - a Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur Nouveau.
  - b Sur la page Modification de l'interlocuteur, entrez les informations sur le nouvel interlocuteur et sauvegardez vos modifications.

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

- 3 Pour lier un interlocuteur existant au compte, procédez comme suit :
  - a Sur la page Détails du compte, section des informations connexes Interlocuteurs, cliquez sur Ajouter.
  - b Sur la page Interlocuteurs - Liste, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'interlocuteur à lier au compte.  
Vous pouvez lier jusqu'à cinq interlocuteurs au compte sur la page Interlocuteurs - Liste.
  - c (Facultatif) Pour chaque interlocuteur, sélectionnez une option définissant son rôle principal au niveau du compte.  
**REMARQUE** : Après avoir lié un interlocuteur au compte, vous pouvez ajouter des rôles pour l'interlocuteur au niveau du compte.
  - d Enregistrez vos modifications.

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

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

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur souhaité.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Pour créer un compte lié à l'interlocuteur, procédez comme suit :
  - a Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur Nouveau.
  - b Sur la page Compte - Modification, entrez les informations sur le nouveau compte et sauvegardez vos modifications.
- 3 Pour lier un compte existant à l'interlocuteur, procédez comme suit :
  - a Sur la page Interlocuteur - Détail, section des informations connexes Comptes, cliquez sur Ajouter.
  - b Sur la page Ajouter un compte, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte à lier à l'interlocuteur.  
Vous pouvez lier jusqu'à cinq comptes à l'interlocuteur sur la page Ajouter un compte.
  - c (Facultatif) Pour chaque compte, sélectionnez une option définissant le rôle principal de l'interlocuteur au niveau du compte.  
**REMARQUE** : Après avoir lié un compte à l'interlocuteur, vous pouvez ajouter des rôles pour l'interlocuteur au niveau du compte.
  - d Enregistrez vos modifications.

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

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

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

La page Interlocuteur du compte - Modification affiche les détails de l'interlocuteur associé. Les champs de cette page peuvent être en lecture seule ou vous pouvez ajouter et modifier les informations en fonction de la mise en page configurée par l'administrateur de votre société.
- 2 Mettez à jour les informations, selon les besoins, et enregistrez vos modifications.

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

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

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

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

### Suivi des partenaires et concurrents des comptes

Oracle CRM On Demand fournit des zones dans l'application où vous pouvez effectuer le suivi d'informations sur des partenaires ou des concurrents de vos comptes. Il se peut par exemple que vous vouliez savoir quelles sociétés (comptes) ont des transactions avec le compte XYZ ou quelles sociétés (comptes) sont les concurrents du compte XYZ.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement Compte le compte constituant votre partenaire ou concurrent. Vous pouvez lier autant de comptes partenaires ou concurrents que vous le souhaitez. Vous ajoutez ensuite à la page Partenaire/compte - Modification ou Concurrent compte - Modification des informations concernant le partenaire ou le concurrent.

**REMARQUE :** Lorsque vous ajoutez un partenaire ou un concurrent de compte, un enregistrement réciproque est créé sous le compte sélectionné. Par exemple, si vous ajoutez le compte 123 comme partenaire du compte XYZ, le compte 123 apparaît automatiquement dans la liste Partenaire/compte du compte XYZ.

Pour plus d'informations sur la conversion de comptes existants en comptes de partenaire, reportez-vous à la rubrique Conversion de comptes en comptes partenaires (voir [Conversion de comptes en comptes partenaire](#) page 471).

**Avant de commencer.** Créez un enregistrement de compte pour chaque partenaire ou concurrent que vous voulez lier au compte. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements](#) (page 55).

#### ***Pour effectuer le suivi des informations de partenaire et de concurrent***

- 1 Sélectionnez le compte voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Comptes – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Partenaires/Compte ou Concurrents/Compte et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
  - Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du partenaire ou concurrent existant.
- 3 Dans la page Partenaire/Compte ou Concurrent compte - Modification, entrez les informations requises.  
Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations de partenaire ou de concurrent.



Champ	Remarques
Partenaire/compte	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que partenaire lors de l'utilisation de ce compte. Ce champ est obligatoire.
Concurrent compte	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que concurrent pour ce compte. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les comptes.
Rôle inverse	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les comptes.
Date de début	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début d'un partenariat. La valeur par défaut est la date du jour. Ce champ est obligatoire.
Date de fin	Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de fin d'un partenariat.
Interlocuteur principal	Interlocuteur le plus important pour la relation entre partenaires ou concurrents.

4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Suivi des équipements

Lorsque vous souhaitez effectuer le suivi d'un produit que vous avez vendu à un client ou à une société, liez l'enregistrement de produit au compte sous la forme d'un équipement. Vous pouvez également lier un produit à une opportunité en tant qu'équipement.

Cette rubrique indique comment créer un équipement en liant un produit à un compte à partir de la page Détails du compte, ou en liant un produit à une opportunité à partir de la page Détails de l'opportunité.

**REMARQUE :** Vous pouvez également créer des équipements à partir de la page d'accueil Equipement et des pages Liste équipement et Equipement - Détail. Si vous le faites et que vous voulez associer l'équipement à un compte, vous devez sélectionner le compte dans le champ Compte de l'enregistrement de l'équipement. De la même manière, si vous le faites à partir de la page d'accueil des équipements, d'une page Liste des équipements ou d'une page de détails et que vous voulez associer l'équipement à une opportunité, vous devez sélectionner cette opportunité dans le champ Opportunité de l'enregistrement de l'équipement. Par défaut, les champs Compte et Opportunité ne sont pas affichés dans la page de modification des équipements. L'administrateur doit les ajouter à la mise en page pour le type d'enregistrement Equipement pour votre rôle.

### ***Pour lier un enregistrement de produit à un compte ou une opportunité sous la forme d'un équipement***

1 Sélectionnez le compte ou l'opportunité.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Détails du compte ou Détails de l'opportunité, affichez la section Equipements, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un actif, cliquez sur Nouveau.  
Par défaut, le créateur de l'actif est son titulaire.
  - Pour mettre à jour des informations sur l'équipement, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'équipement existant.
- 3 Dans la page Equipement - Modification, entrez les informations requises.

**REMARQUE :** Si vous utilisez une version d'Oracle CRM On Demand, propre à un secteur d'activité, il se peut que les équipements soient répertoriés sous différents en-têtes. Par exemple, dans Oracle CRM On Demand Automotive Edition, les équipements sont répertoriés en tant que *véhicules*.

Le tableau suivant décrit des champs permettant d'effectuer le suivi des informations sur l'équipement. Si vous utilisez une version d'Oracle CRM On Demand propre à un secteur d'activité, il se peut que d'autres champs soient présents.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'équipement</b>	
Nom du produit	Produit fourni au client. Lorsque vous liez l'enregistrement de produit, ces champs sont copiés à partir de la définition de produit : Produits - Catégorie, Référence, Type et Statut.
N° de série	<p>Numéro de série de l'équipement.</p> <p>Lorsqu'un numéro de série est saisi pour l'équipement, il peut être utilisé dans les listes d'équipements et les autres pages où il figure pour effectuer une exploration afin d'ouvrir l'enregistrement de l'équipement. Lorsqu'aucun numéro de série n'est indiqué pour l'équipement, vous ne pouvez pas effectuer d'exploration pour ouvrir l'enregistrement de l'équipement à partir d'une liste d'équipements, à moins que le champ Titre ne soit affiché dans la liste.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsqu'un numéro de série est saisi dans un enregistrement d'équipement, ce numéro est utilisé comme titre de l'équipement. Sinon, c'est le nom de produit qui est utilisé. Dans la section Equipements récemment modifiés de la page d'accueil Equipement, et dans les autres pages où figure le titre de l'équipement, vous pouvez effectuer une exploration à partir de celui-ci pour ouvrir l'enregistrement d'équipement.</p>
Prix d'achat	Prix payé pour le produit.
Quantité	Nombre d'unités acheté par le client.
Date d'expédition	La valeur par défaut est la date du jour.
Catégorie de produits	Lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.
Référence	Lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.
Type	Lecture seule. Copiée depuis la définition du produit.

Champ	Description
Etat de fonctionnement	Les valeurs par défaut sont Inactif, Actif, Inoccupé, Haut, Utilisation limitée, Maintenance, Bas, Minimum critique.
Garantie	Période de la garantie.
Contrat	Type de contrat, par exemple Bronze, Or, Platine ou Argent.
Devise	Devise correspondant au prix d'achat. Vous pouvez sélectionner une autre devise pour convertir le prix dans une autre devise, si l'administrateur de votre société a défini cette fonction.
Date de notification	<p>Date qui apparaît dans l'enregistrement de tâche.</p> <p>Si vous entrez une date de notification sur l'enregistrement d'équipement, une tâche est créée dès que vous sauvegardez l'enregistrement d'équipement. Cette tâche apparaît dans Ma page d'accueil sous la forme "Nom de l'équipement nécessite un suivi", et dans la page Compte - Page d'accueil ou Opportunité - Page d'accueil, selon que vous avez créé l'équipement pour un compte ou une opportunité. Elle peut également apparaître dans la liste des tâches de l'onglet Calendrier, selon le type de liste affiché.</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Définissez une date qui vous laissera suffisamment de temps pour suivre les tâches liées à cet équipement, par exemple, une notification qu'un contrat ou une garantie est sur le point d'expirer.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La fonctionnalité de création automatique d'une tâche est activée uniquement si vous entrez une date de notification dans un enregistrement d'équipement lié à un compte ou une opportunité.</p>
Type d'équipement	<p>Type de l'équipement.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Dans l'application standard, les équipements sont inclus dans les listes des comptes de portefeuille dans Oracle CRM On Demand. Toutefois, si votre administrateur coche la case Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille dans le profil de la société, seuls les équipements ayant une valeur de Portefeuille dans le champ Type d'équipement sont inclus dans les listes des comptes de portefeuille.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Informations complémentaires sur l'équipement. La limite est de 250 caractères.

## Tracking Revenue Based on Accounts

**Before you begin.** This feature is specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

You can track revenue information for each of your accounts, which allows your company to base its forecasts on account revenue. To do so, you add revenue records to accounts.

Adding revenue records to accounts allows you to:

- Track products, product categories, or revenues forecasted for each account
- Base your company's forecasts on account revenue

If your company bases its forecasts on accounts, only records meeting these criteria are included in the forecast:

- Revenue record for the account must have a Status of Open, Pending, or Closed.
- Revenue record for the account must have the Forecast field checked.
- Revenue record cannot be linked to an opportunity.

**Before you begin.** Your company needs to inform you of the forecasting method that it wants to use. Companies can forecast revenue for any of the following: opportunity revenue, opportunity product quantity and revenue, account revenue, or contact revenue. The company forecasting method determines which fields you need to fill in when adding revenue records to accounts.

### ***To add revenue to accounts***

- 1 Select the account.  
For instructions on selecting accounts, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the Account Detail page, scroll down to the Revenues section and do one of the following:
  - To add a revenue record, click Add.
  - To update revenue information, click the Edit link next to the existing revenue record.
- 3 On the Revenue Edit page, complete the Revenue Fields.

**NOTE:** If your company does not use account revenue for its forecasts, it is best to leave the Forecast check box blank on the Revenue page.

- 4 Save the record.

### **Revenue Fields**

The following table describes field information for revenue. Your company administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

**NOTE:** Account and Contact Revenue forecasting require that Revenues be enabled for both Accounts and Contacts. This functionality must be set up for your company. For more information, contact your company administrator.

**CAUTION:** If your company bases its forecasts on account or contact revenue, the information that you enter for revenue can affect its calculations.

Field	Description
<b>Key Product Information</b>	

Field	Description
Start/Close Date	<p>For an account or contact, the expected revenue close date. For recurring revenue, the start date. For recurring revenue with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order.</p> <p>For example: You start supplying disposables to a company or client on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of disposables at the end of each month through the end of the year.</p> <p>For the mid-month order, add a record with these values:  Revenue = \$250  Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second record with these values:  Revenue = \$500  Quantity = 1  Frequency = Monthly  #of Periods = 7 (June through December).</p>
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected.
Product Category	<p>Category of the product. This field is read-only by default, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.
Type	<p>Default values are Actual, Shipped, Billed, Booked, Projected, and Quota.</p> <p><b>NOTE:</b> The Type you set applies to the revenue record. Another Type field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.</p>

Field	Description
Status	<p>If your company calculates forecasts on accounts or contacts, you must set the Status to Open, Pending, or Closed for this record to be included in the forecasts.</p> <p><b>NOTE:</b> The Status you set applies to the revenue record. Another Status field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.</p>
Quantity	<p>Number of units the customer orders. For a recurring product, enter the quantity of the product per recurring period. For example, if you send 10 printer cartridges each month, enter 10 here.</p>
Revenue	<p>Quantity multiplied by Price. The revenue cannot be overwritten. If the Forecast check box is selected, this revenue amount contributes to your company's forecast totals.</p> <p><b>TIP:</b> To forecast a specific revenue value, independent of the product or product category, set the quantity to 1 and the price equal to the revenue value.</p>
Description	<p>Additional information about the product. Limit of 16,350 characters.</p>
<b>Recurring Revenue Information</b>	
Frequency	<p>Indicates the frequency for a recurring product.</p> <p>The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks.</p> <p>When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.</p>
# of Periods	<p>The number of periods for a recurring product. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue, you can track revenue for up to five years.</p> <p><b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.</p>
<b>Additional Information</b>	
Owner	<p>Person assigned to this revenue record. Generally, the owner can update record details or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access.</p> <p>This value affects which records are included in reports you or your managers run in the Analytics pages.</p> <p>Each record has only one owner. However, account, contact, and opportunity records can be shared with other employees. For instructions, see Sharing Records (Teams) (voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> page 160).</p>

## Création de rendez-vous pour plusieurs comptes

Vous pouvez créer un rendez-vous pour un maximum de 25 comptes simultanément à l'aide de la fonction de création de rendez-vous en masse dans Oracle CRM On Demand.

## A propos de la propriété des rendez-vous

Le champ Propriétaire pour chaque rendez-vous dans la page Création de rendez-vous en masse du compte affiche votre nom par défaut. Vous pouvez sélectionner un propriétaire différent pour chacun des rendez-vous, ou effacer la valeur du champ Propriétaire, le cas échéant. La propriété des rendez-vous que vous créez est déterminée comme suit :

- Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode utilisateur, l'utilisateur qui est sélectionné dans le champ Propriétaire pour un rendez-vous dans la page Création de rendez-vous en masse du compte devient le propriétaire du rendez-vous.

**REMARQUE :** Si vous effacez votre nom du champ Propriétaire pour un rendez-vous dans la page Création de rendez-vous en masse du compte et que vous ne sélectionnez pas un autre utilisateur, vous devenez le propriétaire par défaut du rendez-vous, sauf si le champ ID propriétaire est configuré comme champ obligatoire pour le type d'enregistrement Activité. Si le champ ID propriétaire est configuré comme champ obligatoire pour le type d'enregistrement Activité, et si vous laissez le champ Propriétaire vide dans la page Création de rendez-vous en masse du compte, le rendez-vous ne peut pas être créé.

- Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode mixte, le champ Propriétaire pour un rendez-vous dans la page Création de rendez-vous en masse du compte peut être renseigné ou laissé vide, et voici ce qui se produit :
  - Si le champ est renseigné, l'utilisateur sélectionné devient le propriétaire du rendez-vous.
  - Si le champ n'est pas renseigné, le champ Propriétaire du rendez-vous est vide. Toutefois, à la première modification du rendez-vous, l'utilisateur peut être invité à renseigner le champ Propriétaire ou le champ Livre pour le rendez-vous, selon la façon dont votre administrateur configure ces champs.
- Si le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre, le champ Propriétaire pour un rendez-vous dans la page Création de rendez-vous en masse du compte doit être vide ; autrement dit, vous devez effacer la valeur du champ. En outre, pour que le rendez-vous soit créé, au moins une des conditions suivantes doit s'avérer :
  - Un livre personnalisé est sélectionné comme livre par défaut pour le type d'enregistrement Activité sur votre enregistrement utilisateur.
  - Un livre personnalisé est sélectionné comme livre par défaut sur votre enregistrement utilisateur.

Une fois le rendez-vous créé, le champ Propriétaire et le champ Livre pour le rendez-vous sont vides. Toutefois, à la première modification du rendez-vous, l'utilisateur est invité à renseigner le champ Livre pour le rendez-vous, car il s'agit d'un champ obligatoire quand le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre.

La procédure ci-dessous indique comment créer un rendez-vous pour plusieurs comptes à la fois.

### ***Pour créer un rendez-vous pour plusieurs comptes à la fois***

- 1 Si nécessaire, créez une liste de comptes ou filtrez une liste existante pour afficher les comptes pour lesquels vous voulez créer un rendez-vous.
- 2 Si la liste contient plus de 25 enregistrements, faites passer la valeur du champ Nombre d'enregistrements affichés au bas de la page Liste des comptes à 25.
- 3 Sur la page Liste des comptes, cliquez sur Menu et sélectionnez Création de rendez-vous en masse.
- 4 Dans la page Création de rendez-vous en masse du compte, mettez à jour les informations pour chaque rendez-vous, le cas échéant.

Les champs de la page Création de rendez-vous en masse du compte affichent les valeurs suivantes quand vous ouvrez la page :

- **Heure de début.** La date et l'heure de début sont définies à 12h00 aujourd'hui.
- **Heure de fin.** La date et l'heure de fin sont définies à 60 minutes après la date et l'heure de début.
- **Objet.** Ce champ affiche le mot Rendez-vous, suivi du nom du compte.



- **Propriétaire.** Ce champ affiche votre nom.
- **Nom du compte.** Ce champ affiche le nom du compte.

5 Cliquez sur Terminer.

**REMARQUE :** S'il n'est pas possible de créer un rendez-vous pour l'un des comptes répertoriés dans la page Création de rendez-vous en masse du compte, aucun des enregistrements n'est sauvegardé et un message d'erreur s'affiche.

6 Si vous voulez créer un rendez-vous pour des comptes supplémentaires de la liste, affichez la page suivante de la liste et répétez cette procédure, si besoin.

Après leur création, chaque rendez-vous est disponible comme élément associé dans la section d'informations connexes Activités ouvertes de la page Détails du compte concerné. Vous pouvez modifier le rendez-vous pour mettre à jour ses détails de la même façon que vous modifiez d'autres rendez-vous.

## Analyse des performances de compte

La section Analyse par compte de la page d'accueil Compte affiche une analyse de la répartition des comptes et le chiffre d'affaires clôturé. Vous pouvez identifier les clients les plus performants et les moins performants, ainsi que les nouveaux segments de marché.

Dans cette section, vous pouvez placer le pointeur de la souris sur le graphe pour afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment pour consulter un rapport détaillé ou modifier les catégories des listes déroulantes pour afficher les mêmes données selon une perspective différente.

## Champs de compte

Utilisez la page Comptes - Modification pour ajouter un compte ou mettre à jour les détails relatifs à un compte existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les comptes dans les pages Liste des comptes et Comptes – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Les enregistrements de compte sont un élément essentiel pour la gestion et la consultation des données. Vous devez donc entrer autant d'informations sur les comptes que possible. Certaines de ces informations, comme par exemple la Région ou le Secteur d'activité, peuvent être utilisées dans les rapports comme un moyen de classer les données par catégories. De même, si vous liez un enregistrement comme une opportunité à un enregistrement Compte pour lequel le champ Région ou Secteur d'activité est rempli, cette opportunité peut être classée en fonction de ces valeurs.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le compte</b>	
Nom du compte	Nom du compte. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.

Champ	Description
Lieu	Type d'installation utilisée par le compte sur le site en question, par exemple un siège social.
Compte parent	Société dont le compte est une filiale.
Site Web	Adresse URL du compte.
<b>Informations sur les ventes du compte</b>	
Type de compte	<p>Relation du compte par rapport à votre société (par exemple, Prospect, Client, Partenaire ou Concurrent).</p> <p><b>Remarque :</b> Les comptes désignés en tant que Partenaire ou Concurrent apparaissent sous les listes Tous les comptes de concurrents et Tous les comptes de partenaires dans la page Comptes - Page d'accueil.</p> <p>Ils sont également inclus dans la liste des comptes que vous pouvez lier à d'autres comptes ou opportunités dans la page Comptes - Détails ou Opportunités - Détails. A ce stade, vous pouvez définir le rôle exact du compte, par exemple Revendeur, Fournisseur ou Partenaire et effectuer le suivi des informations du partenaire ou concurrent pour chaque compte et opportunité.</p>
Priorité	Priorité du compte, par exemple priorité élevée, moyenne ou faible.
Secteur d'activité	<p>Type d'activité exercée par le compte, par exemple Industrie manufacturée, Haute technologie, Services financiers, Vente au détail, Automobile, Domaines pharmaceutiques, Télécommunications, Energie, Services ou Autre.</p> <p>Si vous voulez consulter les informations de rapport, comme les opportunités, en fonction du critère Secteur d'activité, sélectionnez un secteur d'activité pour le compte, puis liez l'enregistrement Opportunité au compte.</p>
Société ouverte au capital	Indication que le compte est une société publique.
Région	Région dont dépend le compte dans votre société. Si vous voulez consulter les informations de rapport, comme les opportunités, en fonction du critère Régions, sélectionnez une région pour le compte, puis liez l'enregistrement d'opportunité au compte.
Statut	Statut du compte. Ce champ permet d'enregistrer un statut pour le compte. Plusieurs valeurs d'exemple sont proposées par défaut, mais l'administrateur de votre société peut modifier ces valeurs ou en ajouter en fonction des besoins.
Date du dernier appel	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Identification hôpital	Identifiant Health Industry Number. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Champ	Description
Type d'influence	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fréquence des visites	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campagne source	Campagne qui a généré le compte. Si le compte est créé via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement alimenté à partir du champ Campagne de l'enregistrement du lead. Si le compte est créé par l'utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.
Chiffre d'affaires annuel	Montant du chiffre d'affaires annuel de la société.
Segment de marché	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potentiel du marché	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
CA cumulé	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Part de marché	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence	Indication que le compte peut être utilisé comme référence pour le contact par les clients potentiels ou les commerciaux.
Référence depuis	Date à laquelle le compte est devenu une référence.
Partenaire/compte	Indication que ce compte est un partenaire.
Nb. de médecins	Nombre de médecins employés dans un établissement de santé, comme un hôpital ou une clinique. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chemin d'accès	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informations complémentaires</b>	
Adresses de facturation et d'expédition	<p>La sélection du pays détermine le libellé des champs d'adresse restants, conformément au format d'adresse propre à ce pays. L'écran pourra se rafraîchir de manière à faire apparaître les noms de champs appropriés.</p> <p>Si vous ajoutez un interlocuteur et le liez à ce compte, l'adresse de facturation du compte est transférée à la section Adresse du compte pour cet interlocuteur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de facturation et d'expédition sont en lecture seule et les champs d'adresse</p>

Champ	Description
	<p>changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de compte.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de compte, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si la propriété de groupe est activée pour votre société, les membres du groupe changent automatiquement si le nouveau propriétaire appartient à un groupe différent.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>Vous pouvez partager les enregistrements de compte avec d'autres utilisateurs sur la page Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes) (page 160)</a>.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Réaffecter le compte	<p>Indique que le compte doit être réaffecté. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation de compte, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau le compte, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p> <p><b>REMARQUE</b> : La durée du processus de réaffectation des enregistrements varie en fonction de la complexité des règles définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système. Dans le cas des comptes, il dépend également du nombre de membres de l'équipe et du nombre d'interlocuteurs et d'opportunités associés à l'enregistrement. Le nom du titulaire change lorsque l'enregistrement est réaffecté.</p>
Territoire	Territoire auquel appartient ce compte.

Champ	Description
Description	Informations complémentaires sur le compte. La limite est de 16 350 caractères.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Gestion des comptes \(page 296\)](#)

## Interlocuteurs

Utilisez les pages d'interlocuteur pour créer, mettre à jour et suivre vos interlocuteurs. Les *interlocuteurs* sont les personnes avec lesquelles votre société entretient (ou espère établir) des relations d'affaires. Ces personnes peuvent être employées dans d'autres sociétés, ou encore être des consultants indépendants, des fournisseurs ou des relations personnelles. Un interlocuteur est généralement lié à un compte et bien souvent, un enregistrement Compte comporte des liens vers des informations relatives à plusieurs interlocuteurs dans la société correspondante.

Dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, un interlocuteur est souvent désigné comme client afin de prendre en charge les fonctionnalités spécifiques d'Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Le fait de désigner un interlocuteur comment client indique que c'est une personne avec laquelle votre société entretient une relation sur le long terme, afin de vous permettre de surveiller les changements de sa situation et d'identifier les opportunités de vente croisée de produits supplémentaires à lui soumettre.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Gestion des interlocuteurs \(page 321\)](#)

## Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs

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

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

### Création d'un interlocuteur

Vous pouvez créer un interlocuteur en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes interlocuteurs récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs relatifs aux interlocuteurs (voir [Champs d'interlocuteur](#) page 339).

### Utilisation des listes d'interlocuteurs

La section Listes d'interlocuteurs affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard des interlocuteurs.

Liste d'interlocuteurs	Filtres
Tous les interlocuteurs	Aucun filtre n'est disponible. Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire.

Liste d'interlocuteurs	Filtres
Tous les interlocuteurs de type Client	Interlocuteurs pour lesquels le champ Type est défini sur Client.
Interlocuteurs favoris	Cette liste affiche tous les enregistrements d'interlocuteur que vous avez ajoutés à vos enregistrements favoris. Pour plus d'informations sur la liste des interlocuteurs favoris, reportez-vous à la rubrique <a href="#">A propos de la liste des interlocuteurs favoris (page 329)</a> .
Mes interlocuteurs	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire
Mes interlocuteurs récemment créés	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire, triés par date de création
Mes interlocuteurs récemment modifiés	Interlocuteurs avec votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire, triés par date de modification
Interlocuteurs récemment créés	Tous les interlocuteurs, triés selon leur date de création
Interlocuteurs récemment modifiés	Tous les interlocuteurs, triés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des interlocuteurs récemment affichés

Cette section indique les derniers interlocuteurs que vous avez visualisés.

### Affichage des interlocuteurs favoris

La section Interlocuteurs favoris affiche jusqu'à 10 noms d'interlocuteurs que vous avez ajoutés à vos enregistrements favoris. L'ordre d'affichage des interlocuteurs dans cette section dépend de la date à laquelle vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris et non de la date à laquelle les enregistrements de ces interlocuteurs ont été créés. Les interlocuteurs sont répertoriés par ordre décroissant de date, le dernier interlocuteur ajouté à vos enregistrements favoris figurant en haut de la liste. La section Interlocuteurs favoris vous permet d'ouvrir la liste complète de vos interlocuteurs favoris en cliquant sur Afficher la liste complète. Pour plus d'informations sur la liste des interlocuteurs favoris, reportez-vous à la rubrique [A propos de la liste des interlocuteurs favoris \(page 329\)](#).

### Utilisation des tâches des interlocuteurs

La section Mes tâches d'interlocuteur ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et par priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance et la priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique

une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : *1-libellé*, *2-libellé* ou *3-libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection \(voir Changing Picklist Values page 1370\)](#).

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien **Objet**.
- Pour consulter l'interlocuteur auquel la tâche est associée, cliquez sur le nom de cet interlocuteur.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur **Afficher la liste complète**.

### Utilisation de rapports pour analyser les interlocuteurs

Une ou plusieurs sections de rapport peuvent s'afficher dans la page **Interlocuteurs – Page d'accueil** (les sections affichées peuvent être définies par l'administrateur de votre société). Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section **Analyse des interlocuteurs par compte** apparaît et affiche les interlocuteurs par critère de compte, tel que la Région, le Etat/Province ou le Secteur d'activité. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section **Analyse des interlocuteurs par compte**, reportez-vous à la rubrique [Analyse des interlocuteurs \(page 334\)](#).

### Ajout de sections à la page d'accueil Vos interlocuteurs

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège **Personnaliser des pages d'accueil**, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil des interlocuteurs, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans la page d'accueil **Interlocuteurs**.

#### **Pour ajouter des sections à la page Interlocuteurs – Page d'accueil**

- 1 Dans la page d'accueil **Interlocuteurs**, cliquez sur **Modifier la présentation**.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil des interlocuteurs, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**.

## Gestion des interlocuteurs

Pour gérer les interlocuteurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Importation de vos interlocuteurs \(page 323\)](#)
- [Importation de fichiers vCard \(page 329\)](#)
- [Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard \(page 329\)](#)
- [Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes \(page 331\)](#)
- [Suivi des relations entre interlocuteurs \(page 331\)](#)
- [Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs \(page 304\)](#)
- [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs \(page 332\)](#)

**REMARQUE :** Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.



■ [Ajout de recommandations \(page 333\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

■ [Suivi des intérêts de l'interlocuteur \(page 334\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

■ [Analyse des interlocuteurs \(page 334\)](#)

■ [Suivi des meilleurs moments pour appeler \(page 334\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

■ [Ajout de licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 335\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

■ [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#)

**REMARQUE** : Il se peut que votre société n'ait pas accès à cette fonction, car il ne s'agit pas d'une fonction standard d'Oracle CRM On Demand.

■ [Blocage d'interlocuteurs \(page 336\)](#)

■ [Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage \(page 337\)](#)

Si votre rôle d'utilisateur comprend le privilège Intégration avec les cartes, vous pouvez également effectuer cette procédure, Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

■ [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)

■ [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)

■ [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)

■ [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

■ [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

■ [Utilisation de scripts d'évaluation \(page 186\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

■ [A propos de la liste des interlocuteurs favoris \(page 329\)](#)

■ [Affichage d'images dans les pages de détails d'enregistrement \(voir \[Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements\]\(#\) page 76\)](#)

## Importation de vos interlocuteurs

En tant que non-administrateur, vous pouvez imprimer jusqu'à 2000 interlocuteurs à la fois dans un fichier de valeurs séparées par des virgules (.csv) pour l'utiliser avec Oracle CRM On Demand.

Lorsque vous importez des interlocuteurs, vous devez spécifier la façon dont vous voulez qu'Oracle CRM On Demand traite les enregistrements en double.

Plusieurs utilitaires sont disponibles dans la page Outils d'import et d'export, en complément des fonctions d'importation et d'exportation d'Oracle CRM On Demand :

- **Assistant d'import.** Pour plus d'informations, voir Assistant d'importation (voir [Assistant d'import](#) page 1999).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) (page 2011).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) (page 2017).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir Intégration des services Web (voir [Intégration de services Web](#) page 2012).

Pour plus d'informations sur le choix d'une méthode d'importation appropriée, voir 1801156.1 (ID article) sur My Oracle Support. Pour plus d'informations sur l'importation et l'exportation dans Oracle CRM On Demand, voir Outils d'import et d'export (voir [Outils d'importation et d'exportation](#) page 1763).

Vous pouvez également importer des interlocuteurs individuels en important des fichiers vCard. Pour plus d'informations, voir [A propos des fichiers vCard](#) (page 327).

**REMARQUE :** Les administrateurs des sociétés peuvent importer jusqu'à 30 000 enregistrements Interlocuteur à la fois avec une taille de fichier maximum de 20 Mo.

### Avant de commencer :

- Si plusieurs employés de votre société importent des interlocuteurs, il est conseillé de coordonner le travail d'importation afin de limiter autant que possible les enregistrements en double.
- Préparez votre fichier pour l'importation afin de garantir la capture de l'ensemble des données du fichier. Au minimum, votre fichier de données doit inclure tous les champs obligatoires. 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 obligatoire selon conditions, l'enregistrement est alors rejeté. Pour déterminer si des champs de type Obligatoire selon conditions sont configurés pour le type d'enregistrement Interlocuteur, contactez l'administrateur.

**ATTENTION :** Il est impossible d'annuler l'importation d'enregistrements ou d'effectuer une suppression en masse d'enregistrements. Effectuez par conséquent la procédure d'importation avec un fichier comportant de 5 à 10 enregistrements pour éviter d'avoir à effacer des données par la suite. Si votre société importe un grand nombre d'enregistrements, participez à une session de formation sur l'importation de données. Pour plus d'informations sur ces ressources, cliquez sur le lien Formation et Support situé en haut de chaque page Oracle CRM On Demand.

### Pour importer vos interlocuteurs

- 1 Cliquez sur l'onglet Interlocuteurs.
- 2 Dans la barre de titre Interlocuteurs récemment modifiés, cliquez sur Importer.

**REMARQUE :** Si la section Interlocuteurs récemment modifiés n'est pas affichée dans la page Interlocuteurs - Page d'accueil, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page.

- 3 Sur la page Données et Outils d'intégration, dans la section Outils personnels d'import et d'export, cliquez sur Importer vos interlocuteurs.

Cette action démarre l'assistant d'importation.

- 4 Etape 1 de l'assistant d'importation :

- a Sélectionnez la manière dont vous souhaitez que l'assistant d'importation identifie les enregistrements correspondants.

L'assistant d'importation utilise un ID unique externe, qui correspond à un champ d'ID externe unique importé d'un autre système. Il utilise également des champs prédéfinis Oracle CRM On Demand.

Pour plus d'informations sur le mode de définition des enregistrements en double, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes \(page 1789\)](#).

- b Sélectionnez ce que doit faire l'assistant d'importation s'il détecte un identificateur d'enregistrement unique en double dans Oracle CRM On Demand. Vous avez le choix entre ne pas importer les enregistrements en double, remplacer les enregistrements existants ou en créer.
- c Sélectionnez l'action que l'assistant d'importation doit exécuter si l'identificateur d'enregistrement unique de l'enregistrement importé ne correspond à un enregistrement existant dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez **Overwrite Records et Ne pas créer nouvel enregist.** dans l'option précédente, l'enregistrement est mis à jour.

- d Décidez si l'assistant d'importation doit créer un enregistrement pour les associations manquantes (enregistrements liés) dans votre fichier de données.

- e Sélectionnez le format de date/heure utilisé dans le fichier CSV.

Pour plus d'informations, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#).

- f 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.

- g 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.

- h Sélectionnez le type de délimitation CSV utilisé dans le fichier : virgule ou point-virgule.

- i 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.

- j 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.

- 5 Etape 2 de l'assistant d'importation :

- a Suivez les instructions pour valider votre fichier, le cas échéant.

- b Sélectionnez un fichier de correspondances de champs, s'il est disponible.

Les fichiers de correspondance de champs (.map) contiennent les associations entre les champs de votre fichier CSV et les champs Oracle CRM On Demand existants. Une fois que vous avez effectué une importation, le système vous envoie un e-mail contenant le fichier .map avec le schéma de correspondance récent. Enregistrez-le sur votre ordinateur en vue de le réutiliser pour les importations ultérieures.

- 6 A l'étape 3 de l'assistant d'importation, 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'importation répertorie les en-têtes de colonne de votre fichier CSV d'importation en regard d'une liste affichant tous les champs de cette zone dans Oracle CRM On Demand, y compris les champs personnalisés que vous avez ajoutés.

Si le champ d'adresse dont vous avez besoin ne s'affiche pas dans la liste déroulante, sélectionnez le champ correspondant affiché dans le tableau suivant.

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

Si vous avez sélectionné un fichier .map, vérifiez que les champs correspondent correctement. Les champs personnalisés créés depuis la dernière importation auront peut-être besoin d'être mis en correspondance.

Pour plus d'informations sur les ID externes, voir [A propos des enregistrements en double et des ID externes \(page 1789\)](#).

**ATTENTION :** Si vous n'avez pas sélectionné le fichier approprié à importer, cliquez sur Annuler pour modifier les sélections. A ce stade, l'utilisation du bouton Retour n'efface pas le cache, et le fichier d'importation que vous avez initialement sélectionné s'affiche à l'étape de mappage des champs.

**ATTENTION** : L'ID unique externe et l'ID externe du responsable sont des champs clés utilisés pour associer les interlocuteurs avec les enregistrements de leur responsable. Si ces champs ne sont pas mis en correspondance, l'enregistrement du responsable sera associé avec les interlocuteurs à l'aide des champs Nom de l'interlocuteur et Responsable. Lorsque vous utilisez les champs Nom de l'interlocuteur et Responsable pour effectuer cette association, les enregistrements du fichier de données seront soumis à un classement des dépendances plus strict.

- 7 A l'étape 4 de l'assistant d'importation, suivez les instructions à l'écran, le cas échéant.
- 8 A l'étape 5 de l'assistant d'importation, cliquez sur Terminer.

**Pour afficher la file d'attente des demandes d'importation**

- 1 Cliquez sur l'onglet Interlocuteurs.
- 2 Dans la barre de titre Interlocuteurs récemment modifiés, cliquez sur le bouton d'importation.
- 3 Dans la page Outils de données et d'intégration, cliquez sur le lien Import – File des demandes.

La page Importation - File des demandes s'affiche ; elle contient des informations sur vos demandes, notamment le temps de réalisation estimé.

Le tableau suivant décrit le statut d'importation.

Statut	Description
Terminé	Aucune erreur ne s'est produite durant l'importation.
Terminé avec erreurs	Importation terminée, mais des erreurs rencontrées avec certains enregistrements.
Echec	Importation terminée, mais aucun enregistrement importé.
Erreur	Importation non effectuée en raison d'une erreur.

Le tableau suivant décrit les informations sur l'enregistrement de l'importation.

Informations sur les enregistrements importés	Description
Nombre d'enregistrements soumis	Nombre d'enregistrements contenus dans le fichier CSV.
Nombre d'enregistrements traités	Nombre d'enregistrements actuellement traités par le moteur d'importation. Ce champ est traité toutes les 20 secondes, ou à des intervalles fixés par le processus du système.
Nombre d'enregistrements importés avec succès	Nombre d'enregistrements importés sans problème.
Nombre d'enregistrements importés partiellement	Nombre d'enregistrements importés. Les enregistrements n'ont pas tous été importés.

Informations sur les enregistrements importés	Description
Nombre d'enregistrements non importés	Nombre d'enregistrements non importés.

## A propos des fichiers vCard

Une *vCard* est une carte de visite virtuelle qui permet aux utilisateurs d'échanger des informations sur les interlocuteurs, telles que nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresses de site Web site et photographies. Des fichiers vCard sont souvent joints aux messages par e-mail pour permettre aux destinataires d'ajouter rapidement à leur carnet d'adresses personnel les informations concernant un nouvel interlocuteur. Les fichiers vCard sont dotés de l'extension .vcf.

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez :

- Importer un fichier vCard et sauvegarder les informations qu'il contient sous la forme d'un nouvel enregistrement d'interlocuteur. Pour plus d'informations, voir [Importation de fichiers vCard \(page 329\)](#).
- Sauvegarder un enregistrement d'interlocuteur existant dans Oracle CRM On Demand en tant que fichier vCard. Pour plus d'informations, voir [Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard \(page 329\)](#).

Lorsque vous importez un fichier vCard dans Oracle CRM On Demand, ou lorsque vous sauvegardez un enregistrement d'interlocuteur d'Oracle CRM On Demand sous forme de fichier vCard, certaines informations figurant dans les détails de l'interlocuteur sont mises en correspondance de manière à être affichées correctement dans la vCard et dans la page de détails de l'interlocuteur d'Oracle CRM On Demand.

Le tableau suivant présente les correspondances entre les champs associés au type d'enregistrement Interlocuteur dans Oracle CRM On Demand et les propriétés de la vCard.

Champ d'interlocuteur Oracle CRM On Demand	Propriété vCard	Paramètres de la propriété vCard
Nom de famille Prénom Deuxième prénom M./Mme	N	Aucun
Prénom Nom de famille	FN	Aucun
Tél. (bureau)	TEL	TYPE=voice,work
Tél. (domicile)	TEL	TYPE=voice,home
Tél. (portable)	TEL	TYPE=cell
Fax (bureau)	TEL	TYPE=fax,work
E-mail	EMAIL	TYPE=internet

Champ d'interlocuteur Oracle CRM On Demand	Propriété vCard	Paramètres de la propriété vCard
Titre d'emploi	TITLE	Aucun
Champs d'adresse de l'interlocuteur	ADR	TYPE=work
Photo de l'interlocuteur	PHOTO	TYPE;ENCODING
Nom du compte et département	ORG	Aucun
Description	NOTE	Aucun
Responsable	X-MS-MANAGER	Aucun
Nom de l'assistant	X-MS-ASSISTANT	Aucun

### Considérations relatives à l'importation de fichiers vCard dans Oracle CRM On Demand

Les considérations suivantes s'appliquent lors de l'importation de fichiers vCard dans Oracle CRM On Demand :

- Si la longueur d'une valeur de propriété vCard est supérieure à la longueur de champ prise en charge par Oracle CRM On Demand, cette valeur est tronquée dans l'enregistrement de l'interlocuteur dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la longueur des champs dans Oracle CRM On Demand, voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#).
- Vous pouvez importer uniquement les propriétés vCard prises en charge par Oracle CRM On Demand.
- Si votre fichier vCard contient plusieurs interlocuteurs, seul le premier sera importé dans Oracle CRM On Demand.
- Les fichiers vCard ne permettent pas d'importer une image d'interlocuteur dans Oracle CRM On Demand.
- Si le champ de détail de l'interlocuteur correspondant à une propriété vCard est en lecture seule dans Oracle CRM On Demand, vous ne pouvez pas importer cette propriété.
- Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les champs d'adresse sont en lecture seule dans Oracle CRM On Demand et les propriétés d'adresse contenues dans le fichier vCard ne sont pas importées dans Oracle CRM On Demand.
- Une propriété de fichier vCard ne peut être importée que si le champ correspondant fait partie de la mise en page dans Oracle CRM On Demand.
- Seuls les fichiers dotés de l'extension .vcf peuvent être importés dans Oracle CRM On Demand.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des fichiers vCard \(page 327\)](#)
- [Importation de fichiers vCard \(page 329\)](#)
- [Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard \(page 329\)](#)



## Importation de fichiers vCard

Cette rubrique explique comment importer un interlocuteur dans Oracle CRM On Demand en important un fichier vCard à partir de votre ordinateur.

**REMARQUE :** Seuls les fichiers dotés de l'extension **.vcf** peuvent être importés dans Oracle CRM On Demand.

### *Pour importer un fichier vCard*

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteur ou dans n'importe quelle page de liste ou de détail d'interlocuteur, cliquez sur Importer une vCard.
- 2 Dans la page Importer une vCard, cliquez sur Parcourir pour localiser le fichier vCard que vous souhaitez importer dans Oracle CRM On Demand, puis sélectionnez-le.
- 3 Cliquez sur Importer une vCard.  
Vous voyez apparaître une nouvelle page de détail d'interlocuteur, qui contient les détails provenant du fichier vCard.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des fichiers vCard \(page 327\)](#)
- [Considérations relatives à l'importation de fichiers vCard dans Oracle CRM On Demand \(page 328\)](#)
- [Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard \(page 329\)](#)

### Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard

Cette rubrique explique comment enregistrer en tant que fichier vCard un interlocuteur défini dans Oracle CRM On Demand.

### *Pour enregistrer un interlocuteur en tant que fichier vCard*

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur que vous souhaitez enregistrer en tant que fichier vCard.  
Pour plus d'informations sur la sélection des interlocuteurs, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page de détails de l'interlocuteur, cliquez sur le bouton Enregistrer en tant que vCard figurant dans la barre de titre.  
En fonction des paramètres de votre navigateur, vous pouvez être invité à préciser l'emplacement auquel vous souhaitez enregistrer le fichier vCard.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des fichiers vCard \(page 327\)](#)
- [Considérations relatives à l'importation de fichiers vCard dans Oracle CRM On Demand \(page 328\)](#)
- [Importation de fichiers vCard \(page 329\)](#)

### A propos de la liste des interlocuteurs favoris

La liste des interlocuteurs favoris est un sous-ensemble de votre liste d'enregistrements favoris. Elle contient uniquement les enregistrements d'interlocuteur que vous avez ajouté à vos enregistrements favoris. Selon la configuration de votre société et la définition de votre rôle, la liste des interlocuteurs favoris peut être disponible aux emplacements suivants dans Oracle CRM On Demand :

- La section Listes des interlocuteurs de la page d'accueil Interlocuteurs.

**REMARQUE :** Si la liste des interlocuteurs favoris n'est pas disponible par défaut dans la section Listes des interlocuteurs de la page d'accueil Interlocuteurs, il se peut que vous puissiez l'ajouter à l'ensemble des listes qui s'affichent dans la section Listes des interlocuteurs. Pour plus d'informations sur la modification des ensembles de listes, voir [Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement \(page 156\)](#).

- L'ensemble des listes figurant dans les fenêtres de consultation dans lesquelles vous recherchez des interlocuteurs.

- La section Interlocuteurs favoris de la page d'accueil Interlocuteurs ou de Ma page d'accueil.

La section Interlocuteurs favoris affiche jusqu'à 10 noms d'interlocuteurs que vous avez ajoutés à vos enregistrements favoris. L'ordre d'affichage des interlocuteurs dans cette section dépend de la date à laquelle vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris et non de la date à laquelle les enregistrements de ces interlocuteurs ont été créés. Les interlocuteurs sont répertoriés par ordre décroissant de date, le dernier interlocuteur ajouté à vos enregistrements favoris figurant en haut de la liste. La section Interlocuteurs favoris vous permet d'ouvrir la liste complète de vos interlocuteurs favoris en cliquant sur Afficher la liste complète.

**REMARQUE :** Votre administrateur détermine si la section Interlocuteurs favoris peut être affichée dans la page d'accueil Interlocuteurs ou dans Ma page d'accueil, ou dans les deux. Si la section Interlocuteurs favoris n'est pas déjà affichée dans la page d'accueil Interlocuteurs ou dans Ma page d'accueil, il se peut que vous puissiez l'ajouter à la page d'accueil. Pour plus d'informations sur la personnalisation de vos pages d'accueil, reportez-vous à la rubrique [Modification des présentations de vos pages d'accueil \(page 836\)](#).

Lorsque vous ouvrez la liste des interlocuteurs favoris dans la page de liste Interlocuteurs favoris, celle-ci contient les noms de vos interlocuteurs favoris et les dates auxquelles vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris. Par défaut, la liste est triée en fonction de la date à laquelle vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris, l'interlocuteur ajouté le plus récemment figurant en haut de la liste. Vous pouvez modifier l'ordre de tri de la liste et y rechercher des enregistrements, mais vous ne pouvez ni afficher de champs supplémentaires dans la liste, ni ajouter d'autres champs comme critères de filtre de liste.

Tout interlocuteur ajouté à vos enregistrements favoris apparaît dans votre liste d'enregistrements favoris ainsi que dans votre liste d'interlocuteurs favoris. Votre liste d'enregistrements favoris peut contenir jusqu'à 100 enregistrements. Si elle contient déjà 100 enregistrements et si vous y ajoutez un nouvel enregistrement, l'enregistrement le plus ancien de cette liste est supprimé pour laisser la place à celui que vous ajoutez. Si l'enregistrement supprimé de votre liste d'enregistrements favoris est un interlocuteur, ce dernier n'apparaît plus dans votre liste Enregistrements favoris ou dans votre liste Interlocuteurs favoris, même si cette dernière contient moins de 100 enregistrements.

Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer dans la page de liste Interlocuteurs favoris.

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter un nouvel interlocuteur	<p>Cliquez sur Nouveau.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsque vous créez un interlocuteur à partir de la page Interlocuteurs favoris, le nouvel interlocuteur n'est pas automatiquement ajouté à votre liste d'interlocuteurs favoris. Si vous souhaitez ajouter le nouvel interlocuteur à votre liste d'interlocuteurs favoris, cliquez sur l'icône Ajouter aux favoris dans la page de détails du nouvel interlocuteur.</p>
Filtrer la liste	<p>Utilisez les options de recherche alphabétique et les champs de filtrage rapide pour filtrer la liste et trouver l'enregistrement que vous recherchez. Pour plus d'informations sur les options de recherche alphabétique et les champs de filtrage rapide, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Filtrage de listes (page 149)</a>.</p>

Pour	Effectuez cette procédure
Trier la liste des interlocuteurs favoris	Cliquez sur un en-tête de colonne dans la liste. Par défaut, la liste est triée en fonction de la date à laquelle vous avez ajouté les interlocuteurs à vos enregistrements favoris, l'interlocuteur ajouté le plus récemment figurant en haut de la liste.
Supprimer un enregistrement de la liste des interlocuteurs favoris	Dans la ligne correspondant à l'enregistrement que vous voulez supprimer, cliquez sur le lien Supprimer. Lorsque vous supprimez un interlocuteur de votre liste d'interlocuteurs favoris, l'interlocuteur est également supprimé de votre liste d'enregistrements favoris, mais il n'est pas supprimé d'Oracle CRM On Demand.
Afficher les détails d'un interlocuteur favori	Cliquez sur le nom de l'interlocuteur pour afficher la page de détails Interlocuteur correspondante.
Modifier l'ensemble des listes figurant dans la page d'accueil d'un enregistrement et dans les listes de sélection de listes.	Pour plus d'informations sur la modification des ensembles de listes, voir <a href="#">Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement (page 156)</a> .

### Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes

Vous pouvez lier un interlocuteur à plusieurs comptes. Pour que cette tâche puisse être accomplie, la présentation de votre page Comptes - Détails doit comporter les informations connexes des comptes. Pour plus d'informations sur la modification de la présentation de cette page, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128).

### Suivi des relations entre interlocuteurs

Si vous voulez effectuer le suivi des relations entre interlocuteurs, stockez les informations dans les pages Relations entre interlocuteurs. Par exemple, il se peut que vous vouliez suivre les relations ayant une certaine influence pour cet interlocuteur : relations personnelles ou professionnelles, personnes évoluant dans le même secteur d'activité.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier l'interlocuteur dont vous souhaitez suivre les relations à cet enregistrement Interlocuteur. (Vous pouvez lier autant d'interlocuteurs que vous le souhaitez.) Définissez ensuite la relation et ajoutez toutes les informations pertinentes.

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

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

**Avant de commencer.** Créez un enregistrement Interlocuteur pour chaque personne que vous voulez lier à l'interlocuteur.

#### *Pour effectuer le suivi des relations entre interlocuteurs*

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Interlocuteurs – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Relations de l'interlocuteur et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour lier un interlocuteur, cliquez sur Ajouter.
  - Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier dans la ligne de relations de l'interlocuteur existant.
- 3 Dans la page Relations de l'interlocuteur – Modification, entrez les informations requises.  
Le tableau suivant décrit certains des champs permettant de suivre les relations entre interlocuteurs.

Champ	Remarques
Interlocuteur lié	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'interlocuteur dont vous souhaitez suivre les relations et les informations. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option qui définit la relation entre les interlocuteurs.  La valeurs par défaut sont les suivantes : Aucun n'est spécifié, Enfant, Homme de loi, Conjoint, Comptable, Assistant, Investisseur, Banquier, Habitable avec, Subordonné, Supérieur, Associé connu, Concurrent, Parent ou Agent. L'administrateur de votre société peut modifier les valeurs de la liste déroulante ou en ajouter.
Rôle inverse	Sélectionnez une option qui définit la relation inverse entre les interlocuteurs.  La valeurs par défaut sont les suivantes : Aucun n'est spécifié, Enfant, Homme de loi, Conjoint, Comptable, Assistant, Investisseur, Banquier, Habitable avec, Subordonné, Supérieur, Associé connu, Concurrent, Parent ou Agent. L'administrateur de votre société peut modifier les valeurs de la liste déroulante ou en ajouter.
Date de début	La valeur par défaut est la date du jour. Vous pouvez utiliser ce champ pour consigner la date de début de la relation entre les interlocuteurs.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin de la relation entre les interlocuteurs.

### Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs

Vous pouvez effectuer le suivi du chiffre d'affaires pour chacun de vos interlocuteurs. Cela permet à votre société de baser ses prévisions sur le chiffre d'affaires de l'interlocuteur. Pour ce faire, vous devez ajouter les enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs.

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

L'ajout d'enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Suivi de produits, de catégories de produits ou de chiffres d'affaires prévus pour chaque interlocuteur

## ■ Etablissement des prévisions de votre société sur le chiffre d'affaires des interlocuteurs

Si votre société base ses prévisions sur les interlocuteurs, seuls les enregistrements répondant aux critères ci-après sont inclus dans la prévision :

- L'enregistrement de chiffre d'affaires de l'interlocuteur doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires de l'interlocuteur doit être coché.
- L'enregistrement de chiffre d'affaires ne peut pas être lié à une opportunité.

**Avant de commencer.** Votre société doit vous indiquer la méthode de prévision qu'elle veut utiliser. Les sociétés peuvent prévoir leur CA selon le CA d'opportunité, de produit d'opportunité, de compte, d'interlocuteur ou de quantité de produits, mais elles ne peuvent retenir qu'une possibilité. La méthode de prévision de la société détermine les champs que vous devez renseigner lorsque vous ajoutez des enregistrements de chiffre d'affaires aux interlocuteurs.

### ***Pour ajouter un chiffre d'affaires aux interlocuteurs***

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Interlocuteurs – Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Chiffre d'affaires et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour lier un enregistrement de chiffre d'affaires, cliquez sur Ajouter.
  - Pour mettre des informations de chiffre d'affaires à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'enregistrement de chiffre d'affaires existant.
- 3 Dans la page Modification - CA, renseignez les Champs CA produit. Reportez-vous à la rubrique Suivi du chiffre d'affaires par comptes (voir [Tracking Revenue Based on Accounts page 310](#)).

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

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Ajout de recommandations**

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

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

### ***Pour ajouter une recommandation***

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Recommandation, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Recommandation – Modification, entrez les informations requises.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.  
Le statut de la nouvelle recommandation prend comme valeur par défaut Qualification en cours.

## Suivi des intérêts de l'interlocuteur

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

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

### *Pour effectuer le suivi des intérêts de l'interlocuteur*

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'interlocuteurs, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Interlocuteurs - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Intérêts de l'interlocuteur et cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page Intérêts de l'interlocuteur, entrez les informations requises.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Analyse des interlocuteurs

La section Analyse des interlocuteurs par compte de la page d'accueil Interlocuteurs contient un graphe qui permet d'analyser le nombre total d'interlocuteurs par critère de compte, tel que Région, Etat/Province ou Secteur d'activité. A l'aide de ces informations, les utilisateurs peuvent examiner la répartition de leurs interlocuteurs et identifier ainsi les opportunités et les points faibles.

Dans cette section, vous pouvez placer le pointeur de la souris sur le graphe pour afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment pour consulter un rapport détaillé ou modifier les catégories de la zone déroulante pour afficher les mêmes données selon une perspective différente.

## Suivi des meilleurs moments pour appeler

Pour enregistrer et suivre le meilleur moment pour appeler un interlocuteur (il s'agit en général d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé), suivez la procédure ci-après pour ajouter le meilleur moment pour appeler. Cet enregistrement vous permet de suivre les disponibilités d'un interlocuteur à une adresse précise.

Un enregistrement d'interlocuteur peut contenir zéro ou plusieurs meilleurs moments pour appeler et peut comporter plusieurs adresses, qui peuvent chacune contenir zéro ou plusieurs meilleurs moments pour appeler. Une visite d'interlocuteur doit avoir au moins une adresse sélectionnée et les informations sur les meilleurs moments pour appeler doivent être visibles par le commercial pour cet interlocuteur à l'adresse sélectionnée.

**REMARQUE :** Vous aurez peut-être à ajouter la section Meilleurs moments pour l'interlocuteur à la page de détails de l'interlocuteur ou à la page de détails Visite d'interlocuteur. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#). Si la section Meilleurs moments pour l'interlocuteur n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, alors contactez l'administrateur de votre société.

**REMARQUE :** La fonctionnalité Meilleurs moments pour l'interlocuteur est seulement disponible dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### *Pour suivre le meilleur moment pour appeler*

- 1 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Meilleurs moments pour l'interlocuteur, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs décrits dans le tableau ci-après.

Champ	Description
Jour	Jour d'appel prévu, par exemple, lundi. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Requis)
Heure de début	Heure de début d'appel prévue, par exemple, 11:00. (Requis.)
Heure de fin	Heure de fin d'appel prévue, par exemple, 13:00. (Requis)
Remarques	Description de l'appel.
Adresse	Adresse de l'interlocuteur. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner l'adresse. (Requis)

### 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Lorsque vous créez le meilleur moment pour appeler l'interlocuteur, Oracle CRM On Demand ajoute également l'heure de l'appel à la section Meilleurs moments pour l'interlocuteur de la page Détail de la visite d'interlocuteur liée à l'interlocuteur. Vous pouvez faire le suivi d'un enregistrement de meilleur moment pour appeler dans la page Détail de la visite d'interlocuteur (mais pas créer d'enregistrement).

### 4 Pour mettre à jour les champs relatifs aux meilleurs créneaux horaires d'appel, cliquez sur Modifier en regard de l'enregistrement Meilleur moment pour appeler dans la page Détail de l'interlocuteur.

Vous pouvez afficher les détails de meilleur moment pour appeler en cliquant sur le champ Jour de n'importe quel enregistrement de la section Meilleur moment pour l'interlocuteur dans la page Détail de l'interlocuteur.

## Ajout de licence de l'interlocuteur au niveau Etat

Une licence pour exercer la médecine est utilisée afin de valider les signatures pour les échantillons remis par un commercial (par exemple, un commercial en produits pharmaceutiques) à un interlocuteur (par exemple, un médecin). Un médecin doit avoir une licence médicale valide pour l'Etat dans lequel il exerce la médecine. Un *enregistrement de licence de l'interlocuteur au niveau Etat* capture les informations relatives à la licence pour l'interlocuteur, généralement un médecin.

Pour ajouter un enregistrement de licence au niveau Etat pour un interlocuteur, reportez-vous aux rubriques suivantes :

**REMARQUE :** Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Licence de l'interlocuteur au niveau Etat dans la page Interlocuteur - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts page 1374](#)), ou contactez l'administrateur de votre société. Cette fonctionnalité est disponible dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition uniquement.

### Pour ajouter une licence de l'interlocuteur au niveau Etat

- 1 Dans la page Détails de l'interlocuteur, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Licence de l'interlocuteur au niveau Etat, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs contenus dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement.

Champ	Description
Interlocuteur	Interlocuteur auquel est destiné cette licence au niveau Etat ; il s'agit généralement d'un médecin ou d'un commercial dans le domaine pharmaceutique. Utilisez le sélecteur de livre pour choisir un interlocuteur.



Champ	Description
N° de licence	Numéro de la licence de l'interlocuteur, par exemple PS4231732. (Requis.)
Etat	Etat nord-américain ou juridiction associé au numéro de la licence. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un état, par exemple, <i>NJ</i> pour le New Jersey.  <b>REMARQUE</b> : Si votre juridiction est située en dehors des Etats-Unis, le champ Département n'est pas requis.
Date d'expiration	Date à laquelle la licence arrive à expiration (MM/JJ/AAAA), par exemple, 10/31/2009. Cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la date d'expiration.
Statut	Statut de la licence (Actif ou Inactif). Choisissez le statut à l'aide de la liste de sélection.

## A propos des interlocuteurs bloqués

Si votre société souhaite empêcher un interlocuteur de recevoir des informations, des échantillons ou des articles promotionnels concernant tous les produits, l'administrateur peut le bloquer. Lorsqu'un interlocuteur est bloqué, vous recevez un message d'erreur si vous tentez d'effectuer une des actions suivantes :

- Créer une visite pour l'interlocuteur
- Soumettre un enregistrement de visite d'interlocuteur existant pour l'interlocuteur  
Il se peut qu'une visite d'interlocuteur soit planifiée ou en cours avant que l'interlocuteur ne soit bloqué. Si l'interlocuteur est bloqué avant la soumission de la visite d'interlocuteur, vous ne pouvez pas soumettre cette visite.
- Ajouter l'interlocuteur en tant que participant à une visite d'interlocuteur
- Soumettre un enregistrement de visite de compte existant si l'interlocuteur bloqué est l'interlocuteur principal de la visite de compte  
Il se peut qu'une visite de compte soit planifiée ou en cours avant que l'interlocuteur principal de la visite ne soit bloqué. Si l'interlocuteur principal est bloqué avant la soumission de la visite de compte, vous pouvez soumettre l'enregistrement de visite de compte uniquement si vous indiquez pour la visite un autre interlocuteur principal qui n'est pas bloqué.

Pour plus d'informations sur le blocage d'interlocuteurs, voir [Blocage d'interlocuteurs \(page 336\)](#).

## Blocage d'interlocuteurs

Pour bloquer un interlocuteur, vous devez sélectionner une valeur dans le champ Code de motif de blocage de l'enregistrement de l'interlocuteur. Les valeurs par défaut suivantes sont définies pour ce champ, mais votre société peut ajouter des valeurs personnalisées :

- **Opération.** L'interlocuteur est empêché de recevoir des informations sur le produit et des échantillons de produit suite à une décision commerciale émanant de la direction.
- **Ne pas afficher.** L'interlocuteur est empêché de recevoir des informations sur le produit et des échantillons de produit suite à une décision commerciale qui limite son accès à tous les jeux de produits.
- **Ne pas expédier.** L'interlocuteur est empêché de recevoir des informations sur le produit et des échantillons de produit suite à une décision commerciale qui interdit l'expédition de produits au médecin.

- **RH.** L'interlocuteur est empêché de recevoir des informations sur le produit et des échantillons de produit suite à une décision du service Ressources humaines qui interdit le partage de produits avec le médecin.
- **Juridique.** L'interlocuteur est empêché de recevoir des informations sur le produit et des échantillons de produit car il est soumis à un examen juridique.

Pour plus d'informations sur l'ajout de valeurs personnalisées à un champ, voir [Création et modification de champs \(page 1332\)](#). Pour plus d'informations sur ce qui se passe lors du blocage d'un interlocuteur, voir [A propos des interlocuteurs bloqués \(page 336\)](#).

**Avant de commencer.** Le champ Code de motif de blocage doit figurer dans la présentation de la page Détails de l'interlocuteur pour votre rôle. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#).

### **Pour bloquer un interlocuteur**

- 1 Sélectionnez l'interlocuteur que vous souhaitez bloquer.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails de l'interlocuteur, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Détails de l'interlocuteur, dans le champ Code de motif de blocage, sélectionnez le code approprié.
- 4 Enregistrez vos modifications.

### **A propos des produits bloqués pour les interlocuteurs**

Cette fonctionnalité est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. L'administrateur de votre société peut déterminer qu'un interlocuteur sera empêché de recevoir des informations, des échantillons ou des articles promotionnels pour un ou plusieurs produits. Vous pouvez afficher les produits qui sont bloqués pour un interlocuteur dans une liste en lecture seule de la section d'informations connexes Produits bloqués de la page Détails de l'interlocuteur. Vous ne pouvez pas ajouter, mettre à jour, enlever ou supprimer des enregistrements de produit bloqués dans la section d'informations connexes Produits bloqués de la page Détails de l'interlocuteur.

**REMARQUE :** Si la section d'informations connexes Produits bloqués n'apparaît pas dans la page Détails de l'interlocuteur, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

Pour plus d'informations sur le blocage de produits pour des interlocuteurs, voir [Produits bloqués \(page 713\)](#).

### **Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage**

En tant que commercial, vous pouvez envoyer des e-mails marketing à vos interlocuteurs et leads client, individuellement ou dans des listes, par l'intermédiaire d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et de son produit d'extension Oracle Eloqua Engage. Comme l'e-mail est envoyé via Oracle Eloqua Engage, vous pouvez le suivre et l'utiliser pour le scoring et la qualification des leads, ainsi que pour déterminer si le destinataire a ouvert l'e-mail. Pour plus d'informations sur Oracle Eloqua Engage, consultez le [site Web d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**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 d'Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand n'envoie aucune adresse e-mail à Oracle Eloqua Engage pour les interlocuteurs ou les leads dont la case Ne jamais envoyer d'e-mail est cochée dans la page de détail de l'interlocuteur ou du lead. Tout nouvel interlocuteur ou nouveau lead créé dans Oracle CRM On Demand peut recevoir un e-mail marketing d'Oracle Eloqua Engage après sa synchronisation avec Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua

Engage respecte tous les paramètres d'exclusion que vous avez appliqués à l'interlocuteur ou au lead, notamment la désinscription d'un interlocuteur de la réception d'e-mails marketing ou d'autres communications similaires. L'interlocuteur ou le lead reçoit uniquement des communications par e-mail si vous avez désactivé le paramètre Ne jamais envoyer d'e-mails dans Oracle CRM On Demand et s'il s'est inscrit à des communications par e-mail dans Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

### Limitations du nombre d'e-mails que vous pouvez envoyer à partir d'une liste

Le nombre d'e-mails que vous pouvez envoyer à la fois est limité. Lorsque Oracle CRM On Demand envoie des e-mails à partir d'une liste, le nombre d'e-mails envoyé est limité au nombre d'enregistrements affichés dans la page en cours de consultation dans Oracle CRM On Demand. Si votre liste est définie pour afficher 25 lignes mais qu'elle contient 100 enregistrements en tout, lorsque vous cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage, Oracle CRM On Demand envoie les 25 enregistrements affichés dans la page en cours. En outre, les navigateurs limitent la longueur du paramètre qu'Oracle CRM On Demand peut transmettre à Oracle Eloqua Engage dans l'URL à 2048 caractères. Si la liste d'adresses contenue dans l'URL dépasse 2048 caractères, vous recevez un message d'erreur vous demandant de réduire le nombre d'enregistrements de la liste. Dans le navigateur Microsoft Internet Explorer, la longueur totale d'une URL est limitée à 2000 caractères. En supposant que la longueur moyenne d'un e-mail est de 25 caractères, il est recommandé de ne pas envoyer plus de 40 e-mails à la fois pour éviter ces limitations du navigateur. Au titre de bonne pratique, envoyez un maximum de 25 e-mails à la fois à partir d'une liste.

**Avant de commencer.** Votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Intégration d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Si ce privilège n'est pas activé pour votre rôle, contactez Oracle CRM On Demand Customer Care. Par ailleurs, l'administrateur doit configurer la livraison d'e-mails en suivant la description fournie dans [Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage \(page 2050\)](#). Vos identifiants de connexion, tels que Société, Nom d'utilisateur et Mot de passe doivent également avoir été configurés pour Oracle Eloqua Engage.

### Pour envoyer des e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage

- 1 Naviguez jusqu'à une page Détail de l'interlocuteur, Liste d'interlocuteurs, Leads - Détail ou Liste de leads.
- 2 En haut de la page de détail ou de liste, cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage.  
Si vous cochez la case Ne jamais envoyer d'e-mail dans une page de détail d'interlocuteur ou de lead et que vous cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage dans la page de détail, vous recevez alors un message indiquant que le champ Ne jamais envoyer d'e-mail est sélectionné et que l'interlocuteur ou le lead ne recevra pas l'e-mail. Si vous cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage dans une page de liste, vous recevez uniquement ce message si la case Ne jamais envoyer d'e-mail est cochée dans tous les enregistrements de la liste d'interlocuteurs ou de la liste de leads.  
Si vous n'avez pas renseigné le champ E-mail dans une page de détail d'interlocuteur ou de lead et que vous cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage dans la page de détail, vous recevez alors un message d'avertissement indiquant que vous devez renseigner le champ E-mail pour continuer. Si vous cliquez sur Envoyer un e-mail via Engage dans une page de liste, Oracle CRM On Demand envoie uniquement les enregistrements de la liste d'interlocuteurs ou de la liste de leads pour lesquels le champ E-mail contient la valeur Oracle Eloqua Engage.
- 3 Dans l'écran de connexion d'Oracle Eloqua Engage, entrez vos informations d'identification et cliquez sur Connexion  
**A SAVOIR :** Cliquez sur [Se souvenir de moi pour ne plus avoir à saisir vos informations d'identification chaque fois que vous accédez à Oracle Eloqua Engage](#).
- 4 Sélectionnez le nom du modèle de votre e-mail de marketing dans la fenêtre Sélectionner un modèle.  
Oracle Eloqua Engage insère les adresses e-mail des interlocuteurs ou des leads dont le champ E-mail est renseigné dans Oracle CRM On Demand dans le champ A : de l'e-mail.
- 5 Vérifiez le contenu de l'e-mail dans la fenêtre d'Engage, puis personnalisez-le au besoin.
- 6 Pour envoyer l'e-mail, cliquez sur Envoyer dans la fenêtre d'Engage.

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les e-mails marketing, voir :

- [Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage \(page 2050\)](#)
- [Site Web d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

## Champs d'interlocuteur

Utilisez la page Interlocuteurs - Modification pour ajouter un interlocuteur ou mettre à jour les détails relatifs à un interlocuteur existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un interlocuteur.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les informations d'interlocuteur dans les pages [Liste d'interlocuteurs](#) et [Interlocuteurs - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'interlocuteur</b>	
Compte	Compte auquel l'interlocuteur est lié. <b>REMARQUE :</b> Un interlocuteur peut être lié à plusieurs comptes. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes (page 331)</a> .
E-mail	L'adresse e-mail de l'interlocuteur. 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 (page 67)</a> .
Accepter	Utilisé aux Etats-Unis et en Europe pour indiquer qu'un client a explicitement choisi de partager ses informations ou de recevoir des informations marketing.
Refuser	Utilisé aux Etats-Unis et en Europe pour indiquer qu'un client a explicitement choisi de ne pas partager ses informations ou de ne pas recevoir d'informations marketing.
<b>Informations sur les détails de l'interlocuteur</b>	
Type d'interlocuteur	Type de l'interlocuteur, par exemple Prospect, Lead qualifié, Client, Partenaire et Concurrent. La valeur Client est spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. <b>REMARQUE :</b> Si vous sélectionnez la valeur Client dans ce champ, le champ Date d'enregistrement du client est automatiquement renseigné avec la date du jour.

Champ	Description
Service	Nom du service de l'interlocuteur.
Responsable	Nom du responsable de l'interlocuteur.
Source du lead	Source du lead de l'interlocuteur, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Site Web et Autre.
Campagne source	Campagne qui a généré l'interlocuteur. Si l'interlocuteur est créé par le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'interlocuteur est créé par un utilisateur, ce dernier peut renseigner ce champ.
Nom de l'assistant	Nom de l'assistant de l'interlocuteur.
N° de tél. de l'assistant	Numéro de téléphone de l'assistant de l'interlocuteur.
Privé	Indique que l'interlocuteur est privé et ne peut pas être vu par les autres utilisateurs.
Ne jamais envoyer d'e-mail	Indique que l'interlocuteur ne souhaite pas recevoir d'e-mails.
Diplôme	Les valeurs par défaut sont : PHD, M.D., Dental officier, MBA, Infirmière enregistrée, R.T., Pharmacien enregistré, Maîtrise de sciences, Dentiste, LPN et Mastère de Santé Publique. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potentiel du marché	Valeurs par défaut : Elevé, Moyen et Bas. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fréquence des visites	Valeurs par défaut : Pas de visite, 1-2 fois/an, 3-4 fois/an et >5 fois/an. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventes cumulées	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Chemin d'accès	Valeurs par défaut : Voie d'accès 1, Voie d'accès 2, Voie d'accès 3 et Voie d'accès 4. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Code de motif du blocage	Une valeur dans ce champ indique que la réception d'informations, d'échantillons ou d'articles promotionnels est bloquée pour l'interlocuteur, quel que soit le produit. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité de blocage des interlocuteurs, voir <a href="#">A propos des interlocuteurs bloqués (page 336)</a> et <a href="#">Blocage d'interlocuteurs (page 336)</a> .

Champ	Description
Date du dernier appel	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Meilleur moment pour appeler	Indique le meilleur moment de la journée pour joindre un interlocuteur. Les valeurs par défaut sont Début d'après-midi, Début de matinée, Soir, Fin d'après-midi, Milieu de matinée et Samedi. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informations complémentaires</b>	
Champs d'adresse du compte	Adresse principale. Hérité du compte lié à l'interlocuteur. Lecture seule.
Champs d'adresse de l'interlocuteur	Autre adresse de l'interlocuteur. <b>REMARQUE :</b> Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de l'interlocuteur sont en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. D'autres utilisateurs de votre société peuvent consulter les données d'adresse partagée des interlocuteurs privés. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a> .
Propriétaire	Alias du propriétaire de l'enregistrement d'interlocuteur.  En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.  La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.  Vous pouvez partager les enregistrements d'interlocuteur avec d'autres utilisateurs sur les pages Equipe de l'interlocuteur ou Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes) (page 160)</a> .  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Description	Informations supplémentaires sur l'interlocuteur. La limite est de 16 350 caractères.
<b>Section disponible</b>	

Champ	Description
Mix d'investissements actuel	Valeurs par défaut : Agressif, Modéré et Conservateur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objectif	Valeurs par défaut : Préservation du capital, Revenus, Revenu/Croissance, Equilibré, Croissance, Croissance agressive et Diversification internationale. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Valeurs par défaut : Fonctionnaire, Ouvriers et agents de maîtrise, Rural / Ferme, Vente en gros, Très abondant, Valeur nette maximum, Cinq fois millionnaires et Valeur nette très élevée. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau d'expérience	Valeurs par défaut : Aucune, Limité, Bon et Extensif. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profil des risques	Valeurs par défaut : Agressif, Modéré et Conservateur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objectif principal	Valeurs par défaut : Epargne - éducation enfants, Epargne en vue d'études, Nouvelle maison, Accumulation de richesse, Planification immobilière, Préservation des actifs et Retraite. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evénement de la vie	Valeurs par défaut : Mariage, Naissance d'enfant, Retraite, Divorce et Autre. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Durée de l'investissement	Valeurs par défaut : Court terme, Moyen terme et Long terme. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Catégorie	Valeurs par défaut : Or, Argent, Bronze, 100 meilleures, Haut, Moyenne et Bas. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total du passif	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valeur nette totale	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total revenus	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total des équipements	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



Champ	Description
Total des dépenses	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Score du crédit	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Situation familiale	Valeurs par défaut : Célibataire, Divorcé, Marié, Partenaire, Séparé et Veuf/veuve. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propriétaire ou locataire	Valeurs par défaut : Propriétaire et Locataire. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valeur résidence	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de naissance	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tranche d'imposition	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID client	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexe	Valeurs par défaut : F et M. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Travailleur indépendant	Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date d'enregistrement du client	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque la valeur Client est sélectionnée dans le menu déroulant Interlocuteur - Type. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recommandé par	Personne ayant recommandé l'interlocuteur. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date de qualification	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date du jour lorsque le client est qualifié. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Statut	Statut de l'interlocuteur. Les valeurs par défaut sont les suivantes : Actif, Dossier inerte et Dossier clos. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Champ	Description
Profession	Profession du client. Ce champ est spécifique à l'application Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Opportunités

La page Opportunité permet de créer, mettre à jour et suivre les opportunités. Les *opportunités* sont des opérations commerciales potentielles susceptibles d'être intégrées aux prévisions de chiffres d'affaires à un moment donné.

Pour créer une opportunité, vous pouvez convertir un lead qualifié en opportunité ou créer une nouvelle opportunité pour un compte ou un interlocuteur existant.

Les enregistrements d'opportunité vous aident à gérer votre pipeline lorsque vous travaillez à finaliser une transaction. Toutes les informations concernant l'opportunité sont visibles en un seul emplacement. Elles sont liées aux informations de lead, d'interlocuteur et de compte correspondantes. Elles vous offrent un tableau général de l'opportunité et de votre client.

### A propos des Opportunités et des Prévisions

Une *opportunité* est une transaction comportant un chiffre d'affaires potentiel et pouvant être incluse dans vos prévisions de ventes lorsqu'elle atteint un point spécifique dans votre processus de vente. Pour qu'un enregistrement d'opportunité ou de CA produit soit pris en compte en vue d'être inclus dans une prévision, sa date de clôture doit être dans la période de prévision et il doit appartenir à un participant aux prévisions. Les périodes de prévision et les participants aux prévisions sont déterminés dans le cadre de la définition des prévisions. Pour plus d'informations sur les prévisions, reportez-vous à la section [Prévisions \(page 366\)](#).

**REMARQUE :** Votre société peut définir plusieurs processus commerciaux correspondant aux différents rôles et types d'opportunités. Le processus de vente basé sur le type d'opportunité remplace le processus de vente par défaut basé sur votre rôle d'utilisateur. Lorsque vous créez une opportunité, le processus de vente par défaut de votre rôle d'utilisateur est affecté à l'opportunité. Si vous sélectionnez un type d'opportunité auquel un processus de vente est affecté, le processus de vente de l'opportunité est déterminé par le type d'opportunité que vous avez sélectionné.

#### Conseils sur la gestion des enregistrements Opportunité

Lorsque vous finalisez une transaction, la mise à jour des informations d'opportunité facilite la clarté des échanges au sein de l'équipe, et garantit l'exactitude des prévisions et des rapports. Il est particulièrement important de veiller à l'actualité de certains des champs de la page Opportunités - Détails :

- Les champs Chiffre d'affaires, Date de clôture et Phase de vente sont essentiels pour suivre l'historique du pipeline. Ils sont utilisés pour les analyses de tendances et pour les prévisions.
- Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, cochez la case Prévision dans un enregistrement d'opportunité pour ajouter l'opportunité à votre chiffre d'affaires prévisionnel au stade voulu du processus de vente. Si votre société base ses prévisions sur les produits, cochez la case Prévision pour les produits liés.

#### Phases de vente

Chaque processus de vente se caractérise par des étapes spécifiques. A chacune d'elles correspondent des activités et des prestations, ou encore des tâches dont l'exécution permet de passer à l'étape suivante. Lorsque vous travaillez sur une opportunité, vous l'évaluez par rapport à des critères précis correspondant à chaque étape du cycle de vente établi dans votre société.

- Si ces critères sont remplis, vous devez mettre à jour le champ Phase de vente dans votre enregistrement Opportunité.

- Le champ % probabilité de l'enregistrement Opportunité affiche par défaut une valeur correspondant à la phase de vente sélectionnée pour l'opportunité. En cas de nécessité, vous pouvez la modifier afin qu'elle reflète plus précisément l'état de votre opportunité à cette phase de vente. Toutefois, lorsque la phase de vente change, la valeur du pourcentage de probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente sauf si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la phase de vente. Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente.
- Le champ CA prévisionnel affiche une valeur en devise calculée sur la base de la valeur du champ CA multipliée par la valeur du champ Pourcentage de probabilité. Ce nombre est utilisé pour les prévisions.
- Mettez à jour le champ Etape suivante afin qu'il tienne compte des critères associés à la phase suivante du cycle de vente.

### A propos des phases de vente dans les recherches et les filtres de liste

Les phases de vente que vous pouvez 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, vous pouvez alors sélectionner uniquement les phases de vente associées au processus de vente indiqué pour votre rôle d'utilisateur, ou les phases de vente du processus par défaut si aucun processus n'est indiqué pour votre 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 vous sélectionnez un type d'opportunité pour la recherche.
- Dans le cadre d'une recherche avancée du type d'enregistrement Opportunité, vous pouvez 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 votre rôle ou si vous sélectionnez un type d'opportunité en tant que filtre de la recherche.
- Lorsque vous configurez un filtre de liste pour le type d'enregistrement Opportunité, vous pouvez 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 votre rôle ou si vous sélectionnez un type d'opportunité en tant que filtre de la liste.

### Prévision

Lorsque l'application Oracle CRM On Demand génère des prévisions, elle détermine les enregistrements, les champs et les données à inclure en fonction de la méthode de prévision choisie. Si certaines conditions sont réunies, les enregistrements suivants sont inclus dans les prévisions :

- **Date de clôture.** Oracle CRM On Demand vérifie si la date de clôture se situe dans la période de prévision pour l'enregistrement Opportunité ou CA produit :
  - Si votre société base ses prévisions sur le CA des opportunités, l'enregistrement Opportunité (seul ou lié aux produits) doit afficher une date de clôture qui entre dans la période de prévision.
  - Si votre société base ses prévisions sur le CA produit, l'enregistrement du CA produit doit afficher une date de clôture qui entre dans la période de prévision.
- **CA prévisionnel.** Oracle CRM On Demand calcule le CA prévisionnel pour les données prévisionnelles comme suit :

Calcule le total des champs CA prévisionnel dans les enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires produit et affiche la somme dans le champ CA prévisionnel de l'enregistrement Prévision.

**REMARQUE :** Pour que le CA prévisionnel de l'opportunité corresponde précisément au chiffre d'affaires prévisionnel calculé sur les produits d'opportunité, l'option Moyenne probabilité produit activée doit être sélectionnée dans le profil de la société. L'activation de la fonctionnalité de moyenne pour la probabilité de

produit permet de garantir que le pourcentage de probabilité (tel qu'enregistré dans le champ % probabilité) de chaque enregistrement de CA produit est inclus dans le calcul. Par ailleurs, et sauf si l'option Activer la mise à jour automatique des totaux d'opportunité est sélectionnée dans le profil de la société, vous devez cliquer sur le bouton Mettre à jour les totaux de l'opportunité pour mettre à jour le chiffre d'affaires prévisionnel de l'opportunité. Pour plus d'informations sur la mise à jour des totaux d'opportunité, voir Liaison de produits à des opportunités (voir [Linking Products to Opportunities](#) page 352).

- **Pipeline.** L'application Oracle CRM On Demand calcule les données prévisionnelles du pipeline, comme suit : elle calcule le total des champs de chiffre d'affaires dans les enregistrements Opportunité ou CA produit pour toutes les possibilités de marché dans la période prévisionnelle, quel que soit leur statut, et affiche la somme dans le champ Pipeline de l'enregistrement de prévision.

**REMARQUE :** Pour les CA produit récurrents, seul le montant du chiffre d'affaires relatif à la période prévisionnelle est inclus, et non le chiffre d'affaires total du produit.

- **Prévision.** Oracle CRM On Demand extrait les données du champ CA depuis les enregistrements avec la case Prévision cochée, et affiche la somme dans le champ Prévision de l'enregistrement de prévision :
  - Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, les enregistrements Opportunité pour lesquels la case Prévision est cochée sont inclus.
  - Si votre société base ses prévisions sur les produits, les enregistrements de CA produit pour lesquels la case Prévision est cochée sont inclus.

**REMARQUE :** L'indicateur Prévision signifie qu'il existe une forte probabilité que l'opportunité soit sur le point d'être clôturée. Par conséquent, lorsque cet indicateur est sélectionné, le CA correspondant est inclus dans le total de votre CA prévisionnel.

L'indicateur Prévision ne détermine pas si un enregistrement Opportunité ou CA produit fait partie de votre enregistrement prévisionnel global.

- **CA clôturé.** Oracle CRM On Demand extrait les données du champ CA à partir des enregistrements pour lesquels la phase de vente a la valeur Clôturée/Gagnée, avec le total affiché dans le champ CA clôturé de l'enregistrement de prévision :
  - Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, les enregistrements Opportunité pour lesquels la date de clôture entre dans la période de prévision sont inclus.
  - Si votre société base ses prévisions sur les produits, les enregistrements de CA produit dont les dates d'ouverture et de clôture entrent dans la période de prévision sont inclus.

**REMARQUE :** Pour les CA produit récurrents, seul le montant du chiffre d'affaires relatif à la période prévisionnelle est inclus, et non le chiffre d'affaires total du produit.

## Utilisation de la page d'accueil Opportunité

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

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

### Création d'une opportunité

Vous pouvez créer une opportunité en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes opportunités récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 55) et [Champs des opportunités](#) (page 363).

### Utilisation des listes d'opportunités

La section Opportunité affiche un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les opportunités.

Liste d'opportunités	Filtres
Toutes les opportunités	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité
Toutes les opportunités clôturées	Opportunités pour lesquelles le champ Phase de vente indique Clôturée/Gagnée
Toutes les opportunités importantes	Opportunités où le chiffre d'affaires est supérieur à 100 000.
Opportunités récemment créées	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité, triées par date de création
Opportunités récemment modifiées	Toutes les opportunités sur lesquelles vous avez une visibilité, triées par date de modification
Mes opportunités prévues	Opportunités où la case Prévision est cochée.
Mes opportunités	Opportunités où votre nom figure dans le champ Titulaire
Mes meilleures opportunités	Opportunités détenues par vous-même où le champ Priorité a la valeur Elevée
Mes opportunités récemment créées	Toutes les opportunités créées, triées par date de création
Mes opportunités récemment modifiées	Toutes les opportunités modifiées, triées par date de création

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des opportunités récemment affichées

Cette section indique les dernières opportunités que vous avez visualisées.

### Utilisation des tâches d'opportunités

La section Mes tâches d'opportunité ouvertes affiche les tâches qui vous ont été affectées, triées par date d'échéance et de priorité. Vous ou votre responsable définissez la date d'échéance ou de priorité. La priorité des tâches, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible, est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : *1-libellé*, *2-libellé* ou *3-libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

- Pour consulter une tâche, cliquez sur le lien **Objet**.
- Pour consulter l'opportunité à laquelle cette tâche est associée, cliquez sur le nom de l'opportunité.
- Pour développer la liste des tâches, cliquez sur **Afficher la liste complète**.

### Utilisation de rapports pour analyser le pipeline

Une ou plusieurs sections peuvent être affichées dans la page d'accueil Opportunités. L'administrateur de votre société peut spécifier les sections des rapports concernées. Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse pipeline trim. en cours apparaît et affiche une analyse trimestrielle du pipeline sous la forme d'un diagramme. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la section Analyse pipeline trim. en cours, reportez-vous à la rubrique [Analyse du pipeline](#) (page 357).

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Opportunités, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans la page d'accueil Opportunités.

#### Pour ajouter des sections à la page Opportunités – Page d'accueil

- 1 Dans la page d'accueil Opportunités, cliquez sur **Modifier la présentation**.
- 2 Dans la page d'accueil Opportunités, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur **Enregistrer**.

## Gestion des opportunités

Pour gérer les opportunités, effectuez les tâches suivantes :

- [Réaffectation d'opportunités](#) (page 349)
- [Suivi des partenaires et concurrents des opportunités](#) (page 350)
- [Accès à l'assistant du processus de vente](#) (page 351)
- Liaison de produits à des opportunités (voir [Linking Products to Opportunities](#) page 352) (permet de suivre l'évolution du chiffre d'affaires produit)
- [Analyse du pipeline](#) (page 357)
- [Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité](#) (page 358)
- [Spécification d'opportunités parent et enfant](#) (page 358)
- [Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité](#) (page 359)
- [Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe](#) (page 360)
- [Suivi des équipements](#) (page 308) (permet de lier des produits à des opportunités en tant qu'équipements)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Utilisation de scripts d'évaluation \(page 186\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- [A propos des phases de vente et de la fonction de mise à jour en masse \(page 362\)](#)
- [Utilisation d'Oracle Social Network \(page 464\)](#)

### Réaffectation d'opportunités

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

**REMARQUE :** En fonction du mode de propriété d'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement Opportunité, vous pouvez affecter un enregistrement d'opportunité à un propriétaire ou un livre personnalisé principal. Toutefois, vous ne pouvez pas affecter un enregistrement d'opportunité à la fois à un propriétaire et à un livre personnalisé principal. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

#### *Pour réaffecter une opportunité*

- 1 Sélectionnez l'opportunité que vous voulez réaffecter.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Opportunité – Modification, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez un autre utilisateur ou livre dans la fenêtre de consultation.
  - Cochez la case Réaffecter l'opportunité pour que le gestionnaire d'affectation réaffecte l'opportunité.

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



enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

4 Enregistrez vos modifications.

**REMARQUE :** La durée de la réaffectation d'enregistrements varie en fonction de la complexité des règles d'affectation définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système à ce moment-là.

## Suivi des partenaires et concurrents des opportunités

Oracle CRM On Demand dispose de zones qui permettent d'effectuer le suivi d'informations sur des partenaires ou des concurrents de vos opportunités. Vous pouvez, par exemple, souhaitez connaître avec quelles sociétés (comptes) vous travaillez pour l'opportunité XYZ ou avec quelles sociétés (comptes) vous êtes en concurrence pour l'opportunité XYZ.

Pour ce faire, vous devez en premier lieu lier à l'enregistrement d'opportunité le compte constituant votre partenaire ou concurrent. (vous pouvez lier autant de comptes partenaires ou concurrents que vous le souhaitez). Vous ajoutez ensuite à la page Partenaire de l'opportunité - Modification ou Concurrent de l'opportunité - Modification des informations concernant le partenaire ou le concurrent, par exemple ses points forts et faibles.

**Avant de commencer.** Créez un enregistrement de compte pour chaque partenaire ou concurrent que vous voulez lier à votre opportunité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#).

### Pour effectuer le suivi des informations de partenaire et de concurrent des opportunités

1 Sélectionnez l'opportunité voulue.

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

2 Dans la page Opportunités - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Partenaires d'opportunité ou Concurrents d'opportunité et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour lier un compte, cliquez sur Ajouter.
- Pour mettre des informations à jour, cliquez sur le lien Modifier situé en regard du partenaire ou concurrent existant.

3 Dans la page Partenaire ou Concurrent d'opportunité - Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations de partenaire ou de concurrent.

Champ	Remarques
Partenaire d'opportunité	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que partenaire de cette opportunité. Ce champ est obligatoire.
Concurrent d'opportunité	Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le compte dont vous souhaitez suivre les relations et les informations en tant que concurrent de cette opportunité. Ce champ est obligatoire.
Rôle	Sélectionnez une option définissant la relation entre votre opportunité et ce compte.
Rôle inverse	Sélectionnez l'option définissant la relation ou le rôle inverse.

Champ	Remarques
Date de début	Utilisez ce champ pour consigner la date de début d'un partenariat. Par défaut, il s'agit de la date du jour. Ce champ est obligatoire.
Date de fin	Utilisez ce champ pour consigner la date de fin d'un partenariat.
Interlocuteur principal	Interlocuteur partenaire ou concurrent clé pour cette opportunité.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### Accès à l'assistant du processus de vente

A chaque phase de vente d'une opportunité et selon les pratiques commerciales qu'elle applique, votre société peut être amenée à rassembler des informations spécifiques. Pour vous guider dans cette opération, l'administrateur de votre société peut définir des tâches de suivi, vous demander de fournir certaines informations et ajouter des données à vérifier à chaque stade du processus commercial.

**Remarque :** Votre société peut définir plusieurs processus (phases, probabilités et informations d'assistance) correspondant aux différents rôles et types d'opportunités. Ainsi, si certains commerciaux vendent des produits et d'autres des services, ils peuvent être liés à des rôles différents. Par conséquent, l'aide au processus commercial présente des options pour les phases de vente et des instructions différentes.

#### *Pour accéder à l'assistance concernant les phases de vente*

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Opportunités – Détails, cliquez sur le bouton Assistant.
- 3 Dans la page de l'assistant du processus de vente, consultez les informations définies par l'administrateur et mettez à jour l'enregistrement Opportunité en conséquence.

**A SAVOIR :** Pour imprimer les informations, cliquez avec le bouton droit dans la page de l'assistant du processus de vente.

**REMARQUE :** Dans la section Ressources utiles, cliquez sur Afficher dans la ligne d'une pièce jointe quelconque pour obtenir plus d'informations.

- 4 Pour mettre à jour l'opportunité, cliquez sur Modifier et modifiez les informations de l'enregistrement en fonction des instructions de l'assistant.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement Opportunité.
- 6 Lorsque vous mettez à jour le champ Phase de vente, l'application vous invite à renseigner les champs obligatoires. Certains fichiers peuvent contenir une valeur par défaut, mais vous pouvez également les mettre à jour.
- 7 Cliquez sur Fermer dans la fenêtre de l'assistant du processus de vente.

Si l'administrateur l'a prévu ainsi, certaines tâches sont ajoutées à cette opportunité et au compte qui lui est lié lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers \(page 1732\)](#)

## Linking Products to Opportunities

You can link products to opportunities to:

- Track which products belong to the opportunity
- Calculate opportunity revenue based on product revenue
- Base your company's forecasts on product revenue and product quantities

You can also link a product to an opportunity when you create the opportunity. If your company administrator has enabled the Save and Add Product button on the Opportunity Edit page, you can click the Save and Add Product button to save the new opportunity record and navigate directly to the Opportunity Product Revenue Edit page. If you cancel adding the product revenue record, then Oracle CRM On Demand displays the Opportunity Detail page for the previously saved opportunity record.

In the standard application, the Product Category field in opportunity product revenue records is read-only, and the correct product category for the product is automatically selected. If your administrator makes the Product Category field editable for opportunity product revenue records, then you can select a product category. However, if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then you receive an error message when you try to save an opportunity product revenue record if the product category and the product are not associated with each other. Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.

If your user role has at least one of the following privileges, then you can use the Mass Update feature to update the values in a group of product revenue records linked to an opportunity at the same time:

- Mass Update Any Field
- Mass Update Editable Fields Available on the Page Layout

The Mass Update button is available in the Opportunity Product Revenues section of the Opportunity Detail page and is also available in the Opportunity Product Revenue List page, which opens when you click the Show Full List link in the Opportunity Product Revenues section of the Opportunity Detail page.

**NOTE:** Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation, mais pas le privilège Mise à jour en masse de champs, le jeu de champs que vous pourrez mettre à jour à l'aide de la fonction de mise à jour en masse est restreint. You can update only the fields that are editable for you on the Detail page layout that is assigned to your user role for the record type. For record types that have a dynamic layout, you can update only the fields on a record that are editable for you on the Detail page layout that applies to that record. For more information about the Mass Update feature, see [Updating Groups of Records \(voir Mise à jour de groupes d'enregistrements page 165\)](#).

### About Updating Opportunity Totals

Depending on your company setup, the revenue and expected revenue on an opportunity might be automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. If your administrator selects the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated whenever you make a change to a product that is linked to that opportunity. Similarly, the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated when you link a product to the opportunity, or remove a product from the opportunity.

If your administrator does not select the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. Instead, the Update Opportunity Totals button is available in the title bar of the Opportunity Product Revenues related information section in the Opportunity Detail page. To update the revenue and expected revenue on the opportunity after you make a change to any of the products that are linked to an opportunity, you must click the Update Opportunity Totals button.

For the Update Opportunity Totals button to work correctly, the Quantity and Revenue fields on the Product Revenue Edit page must be displayed and populated. Your administrator can customize your page layout to make these fields available.

### About Product Probability Averaging

When the opportunity revenue is calculated, the calculation that is performed depends on whether the Product Probability Averaging Enabled option is enabled on the company profile, as follows:

- If the Product Probability Averaging Enabled option is selected, then Oracle CRM On Demand uses each linked product to update the Revenue field and the Probability percentage field on the opportunity. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the average probability for all linked products.
- If the Product Probability Averaging Enabled option is not selected on the company profile, then Oracle CRM On Demand uses the total product revenue for each linked product to update the Revenue field on the opportunity. The value in the Probability percentage field on the opportunity is not updated. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the existing percentage in the Probability percentage field on the opportunity.

**NOTE:** The method of calculating the Expected Revenue is the same regardless of the setting of the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box on the company profile.

#### Before you begin:

- Your company needs to inform you of the forecasting method it wants to use. The company forecasting method determines which fields you must select when linking products to your opportunities.
- Pour mettre à jour un groupe d'enregistrements, votre rôle d'utilisateur doit vous accorder au moins un des privilèges suivants : Mise à jour en masse de champs ou Mise à jour en masse des champs modifiables disponibles sur la présentation.

#### To link products to opportunities

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll down to the Opportunity Product Revenues section and do one of the following:
  - To link a product, click Add.
  - To update product information, click the Edit link next to the existing product.
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Close Date fields.
- 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 5 If your company forecasts revenue based on product revenue, and you want to include this product revenue record as part of your forecasted revenue totals, or your forecasted quantities, or both, select the Forecast check box.

**NOTE:** If your company forecasts revenue, based on opportunities, rather than products, it is best not to select the Forecast check box on the Opportunity Product Revenue record.

- 6 Save the record.

#### To calculate opportunity revenue based on linked product revenue

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Product Revenues section and do one of the following:
  - To link a product, click Add.

- To update product information, click the Edit link next to the existing product. (If inline editing is enabled, you can edit the Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page; for more information about editing fields in related information sections, see [Updating Linked Records from Main Records \(voir Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux page 135\).](#))
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
- 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 5 Save the record.
- 6 If the Update Opportunity Totals button is available in the Opportunity Product Revenue section of the Opportunity Detail page, then click Update Opportunity Totals to update the opportunity totals.  
This totals the product revenue for each linked product and displays it in the Revenue and Expected Revenue fields for the Opportunity.

### ***To base your company's forecasts on product revenue records***

- 1 Select the opportunity.  
For information on selecting opportunities, see [Finding Records \(voir Recherche d'enregistrements page 81\)](#).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
  - To link a product, click Add.
  - To update product information, click Edit. (If inline editing is enabled, you can edit the Opportunity Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page. For more information about editing fields in related information sections, see [Updating Linked Records from Main Records \(voir Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux page 135\).](#))
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page:
  - a Fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
  - b Make sure that the date in the Start/Close Date field falls within the forecast period, and that the record is owned by a forecast participant.
  - c Select the Forecast check box to indicate that you want this record information to contribute to your forecast revenue totals.
  - d If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 4 Save the record.

**NOTE:** If a product is not sold, you can update the associated Start/Close date and deselect the Forecast check box on the Product Revenue page for that product to prevent the revenue for the product from being added to your company's forecasts. Alternatively, if one of several products linked to the opportunity is on hold, you can remove the product from the opportunity, and create another opportunity for that product to prevent its revenue from being included in the forecast.

### ***To update a group of opportunity product revenue records***

- 1 In the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
  - If you want to update only the records that are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, then click Mass Update.
  - If you want to update more records than are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, click Show Full List to open the list of opportunity product revenue records, and then click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page.

**NOTE:** When you click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page, only the records that are displayed in the Opportunity Product Revenue List page are available for you to update. For example, if you display only 10 records in the Opportunity Product Revenue List page, then only those 10 records are available for you to update. You can display a maximum of 100 records in the Opportunity Product Revenue List page. If there are more than 100 records in the list, then you can repeat the task until all of the records are updated.

- 2 In Step 1, clear the check box for the records you do not want to update, and then click Next.
- 3 In Step 2, select the fields that you want to update, and enter new values for those fields.  
You can select up to five fields to update to new values. To remove existing values from a field, leave the Value column blank in Step 2.
- 4 Click Finish.

### Opportunity Product Revenue Fields

The following table describes field information for product revenue. Your administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

**CAUTION:** If your company bases its forecasts on products, the information that you enter for product revenue can affect its calculations.

Field	Description
<b>Key Product Information</b>	
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected. When you link a product to this opportunity, these fields are copied from the product definition: Product Category, Part #, Type, Status, and Description.
Quantity	Number of units the customer orders. For a recurring product, enter the quantity of the product per recurring period. For example, if you send 10 printer cartridges each month, enter 10 here.
Purchase Price	Product price.
Revenue	The quantity multiplied by the purchase price. The revenue cannot be overwritten. This field affects the forecasts for opportunity products.
Product Category	<p>Category carried over with the product definition. This field is read-only by default on opportunity product revenue records, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul>

Field	Description
	Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Type	Type carried over with the product definition. Read-only.
Status	Status carried over with the product definition. Read-only.
Description	Additional information about the product. Limit of 250 characters.
<b>Recurring Revenue Information</b>	
Start/Close Date	<p>This date is carried over from the close date on the opportunity. For the product revenue item, this date is the expected close date. For a recurring product, this date is the start date. For a recurring product with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order.</p> <p>For example: You start supplying paper to a company on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of paper at the end of each month through the end of the year.</p> <p>For the mid-month order, add a product record with these values:                      Revenue = \$250                      Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second product record with these values:                      Revenue = \$500                      Quantity = 1                      Frequency = Monthly                      #of Periods = 7 (June through December).</p>
Frequency	<p>Frequency for a recurring product.</p> <p>The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks.</p> <p>When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.</p>
# of Periods	<p>Number of periods for the recurring product revenue. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue you can track revenue for up to five years.</p> <p><b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.</p>
<b>Sales Information</b>	
Sales Stage	Read-only. Sales Stage carried over from the opportunity.



Field	Description
Probability	<p>Probability of a successful outcome for the product sale. The initial value in this field is carried over from the sales stage of the opportunity. You can change the value, if needed, to better reflect your particular product.</p> <p>When the sales stage changes, the value in the Probability field for the opportunity record displays the value related to the new sales stage by default, but the value in the Probability field for the product is not overwritten.</p> <p><b>NOTE:</b> If the Mass Update feature is used to change the sales stage for one or more opportunities, then the value in the Probability percentage field for the opportunities is not updated to the default probability percentage for the new sales stage.</p>
Expected Revenue	A currency value that is calculated based on the Revenue field multiplied by the value in the Probability percentage field.
Account	Account linked to this opportunity. Read-only.
Owner	<p>Person assigned to this opportunity. This value defaults to the opportunity owner. Subsequent changes to the opportunity owner are not reflected in this field.</p> <p>Generally, the owner can update record details, transfer the record to another owner, or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access.</p> <p>This value affects which records are included in forecasts, as well as in the reports that you or your managers run in the Analytics pages.</p> <p>Each record has only one owner. However, opportunity records can be shared with other users through Opportunity Team or Account Team pages. For instructions, see Sharing Records (Teams) (voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes)</a> page 160).</p>
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

## Analyse du pipeline

Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Analyse pipeline trimestre en cours de la page d'accueil des opportunités affiche une analyse trimestrielle du pipeline sous la forme d'un diagramme. Vous pouvez utiliser cette analyse pour identifier les opportunités et les défis. Dans cette section de la page d'accueil des opportunités, vous pouvez placer votre pointeur sur le diagramme afin d'afficher des informations spécifiques, cliquer sur un segment afin de consulter un rapport détaillé, ou encore modifier les catégories des listes déroulantes afin d'afficher différents rapports d'analyse d'opportunité et de chiffre d'affaires. Par exemple, vous pouvez générer une analyse qui indique le nombre d'opportunités par région.

Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Utilisez cette analyse pour connaître le statut de vos transactions dans le cycle de vente et prendre les actions nécessaires.
- Filtrage par Nb moyen de jours d'une phase pour déterminer si et quand vos transactions sont bloquées.
- Filtrage par Nb d'opportunités pour déterminer le nombre d'opportunités à chaque étape de votre cycle de vente.
- Affichez la liste des transactions dans chaque phase afin de cibler les zones qui requièrent une attention particulière.

- Accédez au tableau de bord des pipelines pour consulter l'historique et le comparatif des perspectives relatives à vos performances globales.

## Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité

Vous pouvez créer une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité.

**Remarque :** cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Avant de commencer.** La demande de tarification spéciale des opportunités ne s'affiche pas dans l'application standard. Pour que vous puissiez l'ajouter à la page Opportunités - Détails, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès en lecture seule aux informations connexes des opportunités. Vous devez ensuite cliquer sur le lien Modifier la présentation de la page Opportunités – Détails et ajouter la demande de tarification spéciale comme section d'informations connexes. Reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

### *Pour créer la demande de tarification spéciale pour une opportunité*

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.  
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, faites défiler la page jusqu'aux informations connexes de la demande de tarification spéciale, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la page Produits avec tarification spéciale - Détail, entrez les informations requises, puis enregistrez l'enregistrement.  
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit avec tarification spéciale \(page 523\)](#).

## Spécification d'opportunités parent et enfant

Vous pouvez signaler les hiérarchies d'opportunités, telles qu'une opportunité de ventes contenant plusieurs composants, en spécifiant une relation parent-enfant. Vous pouvez créer l'opportunité parent à partir de l'opportunité enfant ou créer l'opportunité enfant à partir de l'opportunité parent.

Si vous supprimez une opportunité parent associée à des sous-opportunités, l'association entre les enregistrements parent et enfant est supprimée mais les opportunités enfant restent des enregistrements actifs. Le champ ID unique externe de l'opportunité parent reste renseigné pour l'enregistrement de l'opportunité enfant au cas où l'opportunité parent serait restaurée ultérieurement à partir de la page [Éléments supprimés](#).

Si vous associez une opportunité enfant à un nouvel enregistrement d'opportunité parent, les champs ID opportunité parent, Opportunité parent et ID unique externe de l'opportunité parent sont renseignés avec les valeurs du nouveau parent. Si l'enregistrement parent d'origine est restauré, il n'est pas associé de nouveau à l'enregistrement enfant.

En cas de suppression d'une seule opportunité enfant, l'opportunité parent et les éventuelles opportunités enfant restantes sont conservées comme des enregistrements actifs, et l'opportunité enfant supprimée est transférée vers la page [Éléments supprimés](#). Elle ne s'affiche plus dans la liste d'éléments d'information associés Sous-opportunités de l'opportunité parent ; en revanche, les champs ID opportunité parent, Opportunité parent et ID unique externe de l'opportunité parent restent renseignés dans l'enregistrement de l'opportunité enfant supprimée.

Les procédures suivantes expliquent comment définir des opportunités parent et enfant :

### *Pour spécifier une opportunité parent*

- 1 Sélectionnez une opportunité comme opportunité enfant.

---

Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Opportunité - Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Opportunité parent.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez ou créez l'opportunité parent.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

### ***Pour spécifier une opportunité enfant***

- 1 Sélectionnez une opportunité comme opportunité parent.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails de l'opportunité, faites défiler la page jusqu'à la section Sous-opportunités et cliquez sur Nouveau.
- 3 Dans la fenêtre Opportunités - Modification, créez l'opportunité enfant.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### ***Pour retirer ou supprimer une hiérarchie d'opportunités***

- 1 Sélectionnez l'opportunité enfant voulue.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de l'opportunité, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans le champ Opportunité parent, supprimez la valeur actuelle, saisissez une nouvelle valeur ou utilisez l'icône de recherche pour choisir une nouvelle valeur.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Rubriques connexes**

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

- [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#)
- [Champs des opportunités \(page 363\)](#)

### **Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité**

Vous pouvez créer l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité.

**Remarque :** cette fonction n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Avant de commencer.** Dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, la section Enregistrements d'affaires n'est pas affichée dans la page Opportunités – Détails. Pour que vous puissiez l'ajouter à la page Opportunités - Détails, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès en lecture seule aux informations connexes des opportunités. Vous devez ensuite cliquer sur le lien Modifier la présentation de la page Opportunités – Détails et ajouter l'enregistrement d'affaire comme section d'informations connexes (reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#)).

### ***Pour créer l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité***

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.  
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Faites défiler la page Opportunité - Détails jusqu'aux informations connexes des enregistrements d'affaires et cliquez sur Nouveau.

- 3 Dans la page Enregistrement d'affaire – Modification, entrez les informations requises.  
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la rubrique [Champs d'enregistrement d'affaire \(page 499\)](#). Pour plus d'informations sur l'association d'enregistrements d'affaire existants à des opportunités existantes et modifier les associations existantes entre les deux, reportez-vous à la rubrique Association d'enregistrements d'affaire à des opportunités (voir [Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités](#) page 497).

## Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe

Vous pouvez répartir le chiffre d'affaires d'une opportunité entre les membres de l'équipe de l'opportunité. Le type de prévision Chiffre d'affaires de l'opportunité utilise les répartitions pour calculer le chiffre d'affaires inscrit dans l'enregistrement Opportunité. Pour plus d'informations sur les prévisions, reportez-vous aux rubriques [Prévisions \(page 366\)](#) et [A propos des opportunités et des prévisions \(page 344\)](#). Pour plus d'informations sur les équipes d'opportunité, voir [A propos des équipes d'opportunité \(page 361\)](#).

### *Pour répartir le chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe*

- 1 Sélectionnez l'opportunité voulue.  
Pour obtenir des informations sur la sélection d'opportunités, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails de l'opportunité, faites défiler la section Equipe d'opportunité vers le bas, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un membre d'équipe, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
  - Pour mettre à jour les informations d'un membre d'équipe, cliquez sur Modifier les utilisateurs.
- 3 Dans la page Equipe de Opportunité - Modifier les utilisateurs :
  - a Pour chaque membre d'équipe, renseignez les champs requis, notamment le champ Pourcentage de répartition.
  - b (Facultatif) Cliquez sur le bouton Répartir afin de distribuer le pourcentage de répartition équitablement entre les membres de l'équipe.
  - c (Facultatif) Cliquez sur le bouton Rafraîchir les totaux afin de recalculer le chiffre d'affaires réparti et les totaux.

**REMARQUE :** Les boutons Rafraîchir les totaux et Répartir ne sont visibles que si l'option Activer la répartition du chiffre d'affaires de l'opportunité est sélectionnée dans le profil de votre société (voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#)).

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### Champs des équipes d'opportunité

Le tableau suivant décrit certains des champs des équipes d'opportunité.

Champ	Remarques
Pourcentage de répartition	Ce champ présente le pourcentage de chiffre d'affaires de chacun des membres de l'équipe. Par défaut, la valeur définie pour le propriétaire de l'opportunité est 100 % et celle des autres membres de l'équipe est 0 %.
Répartir le chiffre d'affaires	Il s'agit d'un champ calculé en lecture seule. Le chiffre d'affaires réparti est calculé en multipliant le chiffre d'affaires de l'opportunité par le pourcentage de répartition.

Champ	Remarques
Rôle de l'utilisateur	Sélectionnez une option qui définit la relation entre le membre de l'équipe et l'équipe d'opportunité. Ce champ est obligatoire.
Opportunités - Accès	Désigne l'accès d'un membre de l'équipe à l'enregistrement Opportunité. Ce champ est obligatoire.

## A propos des équipes d'opportunité

Pour certains types d'enregistrement, tels que des comptes, des interlocuteurs et des opportunités, vous pouvez permettre à une équipe d'utilisateurs de partager un enregistrement. Pour ce faire, vous ajoutez d'abord l'utilisateur à l'équipe pour l'enregistrement sélectionné. Vous indiquez ensuite le niveau d'accès de l'utilisateur sur l'enregistrement et les enregistrements liés spécifiés.

Tenez compte des points suivants concernant les équipes d'opportunité, les équipes de compte et l'accès aux enregistrements Opportunité :

- Si l'héritage équipe est activé pour le type d'enregistrement Opportunité (autrement dit, la case Activer héritage équipe parent pour l'opportunité est cochée dans la page Profil de la société), les membres de l'équipe chargée du compte sont automatiquement ajoutés à l'équipe chargée de l'opportunité lorsque l'opportunité est liée au compte.
- Si vous ne souhaitez pas que des utilisateurs soient ajoutés automatiquement à l'équipe chargée de l'opportunité lorsque l'enregistrement de l'opportunité est lié à un compte, assurez-vous que l'héritage équipe n'est pas activé pour le type d'enregistrement Opportunité.

Vous pouvez ajouter des utilisateurs aux équipes d'opportunité en procédant comme suit :

- En cliquant sur le bouton Ajouter des utilisateurs sur la page Détails de l'enregistrement.
- En utilisant le gestionnaire d'affectation. Pour plus d'informations, voir [A propos des règles d'affectation \(page 1710\)](#).
- En convertissant un lead en opportunité et en sélectionnant l'option pour copier l'équipe du lead dans l'opportunité. Votre administrateur détermine si la présentation de conversion de lead pour votre rôle vous autorise à copier l'équipe du lead dans l'opportunité à la conversion du lead.
- En utilisant des groupes. Pour plus d'informations, voir [Gestion des groupes \(page 1595\)](#).

Pour qu'un utilisateur n'ait pas accès à des opportunités liées à un compte, vous devez vous assurer que l'accès ne lui est pas accordé au moyen de l'une ou de plusieurs de ces méthodes :

- L'utilisateur n'est pas membre de l'équipe d'opportunité.
- L'utilisateur n'a pas de subordonné membre de l'équipe d'opportunité.
- L'utilisateur n'a pas été délégué par un autre utilisateur qui a accès aux opportunités.
- L'opportunité ne figure pas dans un livre dont l'utilisateur est membre, ni dans aucun de ses sous-livres.
- L'utilisateur n'a pas accès aux enregistrements Opportunité à partir des paramètres du rôle.
- L'option définie pour le niveau d'accès du type d'enregistrement pour l'opportunité liée au compte n'est pas Aucun accès ni Hériter - Principal.

## A propos des phases de vente et de la fonction de mise à jour en masse

Lorsque vous utilisez la fonction de mise à jour en masse pour mettre à jour le champ Phase de vente des enregistrements d'opportunité, les valeurs qui vous sont proposées pour sélection dans le champ Phase de vente d'un enregistrement sont fonction des éléments suivants :

- La valeur du champ Opportunité - Type
- Le processus de vente par défaut affecté à votre rôle utilisateur, le cas échéant

Si le champ Opportunité - Type d'un enregistrement d'opportunité est vide et que vous ne sélectionnez pas de type d'opportunité lorsque vous mettez à jour un enregistrement à l'aide de la fonction de mise à jour en masse, voici ce qui se produit :

- Si un processus de vente par défaut est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente de ce processus sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.
- Si aucun processus de vente par défaut n'est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente du processus de vente par défaut de la société sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.

Si le champ Opportunité - Type d'un enregistrement d'opportunité est déjà renseigné ou que vous sélectionnez un type d'opportunité lorsque vous mettez à jour un enregistrement à l'aide de la fonction de mise à jour en masse, voici ce qui se produit :

- Si un processus de vente particulier est associé au type d'opportunité, les phases de vente de ce processus sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.
- Si aucun processus de vente particulier n'est associé au type d'opportunité, voici ce qui se produit :
  - Si un processus de vente par défaut est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente de ce processus sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.
  - Si aucun processus de vente par défaut n'est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente du processus de vente par défaut de la société sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.

Si le champ Opportunité - Type d'un enregistrement d'opportunité est déjà renseigné, mais que vous en effacez la valeur lorsque vous mettez à jour l'enregistrement à l'aide de la fonction de mise à jour en masse, voici ce qui se produit :

- Si un processus de vente par défaut est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente de ce processus sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.
- Si aucun processus de vente par défaut n'est affecté à votre rôle utilisateur, les phases de vente du processus de vente par défaut de la société sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente à l'étape 2 de la mise à jour en masse.
- Si vous ne mettez pas à jour le champ Phase de vente à l'aide de la fonction de mise à jour en masse, le champ Phase de vente de l'enregistrement d'opportunité reste inchangé lorsque vous réalisez la mise à jour en masse. Cependant, la prochaine fois qu'un utilisateur tente de mettre à jour la valeur du champ Phase de vente de l'opportunité en le modifiant en ligne ou dans la page Opportunités - Modification, les valeurs disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente sont déterminées comme suit :
  - Si un processus de vente par défaut est affecté au rôle de l'utilisateur, les phases de vente de ce processus sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente.
  - Si aucun processus de vente par défaut n'est affecté au rôle de l'utilisateur, les phases de vente du processus de vente par défaut de la société sont disponibles pour sélection dans le champ Phase de vente.

Pour plus d'informations sur la fonction de mise à jour en masse, voir [Mise à jour de groupes d'enregistrements \(page 165\)](#).

## Champs des opportunités

Utilisez la page Opportunités - Modification pour ajouter une opportunité ou mettre à jour les détails relatifs à une opportunité existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une opportunité.

**ASTUCE** : Vous pouvez également modifier les informations d'opportunité dans les pages de liste d'opportunités et de détails d'opportunité. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

**ATTENTION** : Les informations que vous indiquez pour les opportunités peuvent affecter les prévisions de chiffre d'affaires de la société.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'opportunité</b>	
Nom de l'opportunité	Nom de l'opportunité.
Compte	Compte lié à l'opportunité.
Opportunité parent	L'opportunité parent liée à cette opportunité.
Phase de vente	Phase du processus de vente, par exemple Lead qualifié, Vision en élaboration, Liste de sélection, Sélectionné, Négociation, Clôturée/Gagnée ou Clôturée/Perdue.  <b>REMARQUE</b> : Lorsque la phase de vente change, la valeur du pourcentage de probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente sauf si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la phase de vente. Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente.
Etape suivante	Action suivante à accomplir pour l'opportunité.
Chiffre d'affaires	Montant du chiffre d'affaires de l'opportunité. La valeur par défaut, zéro, a un impact sur les prévisions du chiffre d'affaires de l'opportunité.  <b>REMARQUE</b> : Toutes les valeurs par défaut ou valeurs par défaut ultérieures indiquées dans ce champ sont ignorées.
Date de clôture	Date attendue de la clôture de l'opportunité. Ce champ est obligatoire. Dans l'application standard, quand vous créez une opportunité, la valeur par défaut du champ Date de clôture est la date du jour. Votre administrateur peut spécifier une autre valeur par défaut pour le champ ou vous pouvez configurer le champ



Champ	Description
	pour qu'il soit vide quand vous créez une nouvelle opportunité. Si le champ est vide, vous devez alors le mettre à jour. La date de clôture sert à générer des prévisions.
Prévision	Si cette case est cochée, cela signifie que l'opportunité doit être incluse dans le calcul du CA prévisionnel.
<b>Informations sur le détail des ventes</b>	
Statut	Statut de l'opportunité, par exemple, En attente, Perdu ou Gagné.
Priorité	Niveau de priorité de l'opportunité, par exemple priorité élevée, moyenne et faible.
Source du lead	Catégorie de la source principale, par exemple Publicité, Courrier direct, E-mail, Événement - Séminaire, Événement - Salon, Événement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Partenaire, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web ou Autre.
Campagne source	Campagne qui a généré l'opportunité. Si l'opportunité est créée via le processus de conversion des leads, ce champ est automatiquement renseigné à partir du champ Campagne de l'enregistrement Lead. Si l'opportunité est créée par un utilisateur, celui-ci peut entrer les informations dans ce champ.
% probabilité	<p>Pourcentage reflétant votre niveau de confiance quant à la clôture de cette transaction avec le chiffre d'affaires et à la date spécifiés. Le champ % probabilité prend par défaut une valeur associée à la phase de vente sélectionnée.</p> <p>Vous pouvez modifier la valeur du champ % probabilité, le cas échéant, pour refléter plus précisément l'état de votre opportunité à cette phase de vente. Toutefois, lorsque vous sélectionnez une nouvelle phase de vente pour l'opportunité, la valeur du champ % probabilité est automatiquement mise à jour sur la valeur de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous utilisez la fonction Mise à jour en masse pour modifier la valeur du champ Phase de vente sur un ou plusieurs enregistrements d'opportunité, la valeur du pourcentage de probabilité sur les enregistrements n'est pas mise à jour sur le pourcentage de probabilité par défaut pour la nouvelle phase de vente. Pour modifier le pourcentage de probabilité sur les opportunités lorsque la phase de vente est mise à jour, vous devez mettre à jour la phase de vente sur chaque enregistrement ou via les services Web.</p>
CA prévisionnel	Valeur en devise obtenue en multipliant la valeur du chiffre d'affaires par la valeur du pourcentage de probabilité. Plus le pourcentage dans le champ de probabilité est faible, plus la valeur attendue incluse dans le chiffre d'affaires prévisionnel est basse.

Champ	Description
Raison gain/perte	Motif justifiant le gain ou la perte de l'opportunité, par exemple, Achats, Prix, Relation, Suivi des résultats, N° projet actuel, Pas de budget, Non qualifié, Emporté par un concurrent, Perdu en l'abs. décision ou Autre.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'opportunité.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>Vous pouvez partager les enregistrements d'opportunité avec d'autres utilisateurs sur la page Equipe d'opportunité ou Equipe chargée du compte. Pour plus d'informations sur le partage d'enregistrements avec d'autres utilisateurs, voir <a href="#">Partage d'enregistrements (Equipes) (page 160)</a>.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Réaffecter l'opportunité	<p>Indique que l'opportunité doit être réaffectée. Si votre administrateur a défini des règles d'affectation des opportunités, le fait de cocher cette case dans Oracle CRM On Demand active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau l'opportunité, l'affectant en fonction de ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La durée du processus de réaffectation des enregistrements varie en fonction de la complexité des règles définies pour votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge du système. Pour les opportunités, elle dépend aussi du nombre de membres dans l'équipe d'opportunité et du nombre de comptes et d'interlocuteurs associés à l'enregistrement. Le nom du titulaire change lorsque l'enregistrement est réaffecté.</p>
Description	Informations complémentaires sur l'opportunité. Par exemple, le produit qui suscite de l'intérêt et la quantité (500 pièces) et le compte (Acme Corp.) peuvent

Champ	Description
	être inclus dans la description de l'opportunité. La limite est de 16 350 caractères.
Adresse	Nom de l'adresse de l'opportunité. Ce champ n'est pas disponible par défaut, mais l'administrateur peut l'ajouter à la présentation de la page de détails. L'administrateur peut aussi ajouter les champs d'adresse individuellement dans la mise en page. Si les champs individuels de l'adresse de l'opportunité sont affichés, ils sont en lecture seule.
Adresse du compte	Nom d'une adresse du compte lié à l'opportunité. Ce champ n'est pas disponible par défaut, mais l'administrateur peut l'ajouter à la présentation de la page de détails. L'administrateur peut aussi ajouter les champs d'adresse individuellement dans la mise en page. Si les champs individuels de l'adresse du compte sont affichés, ils sont en lecture seule.

## Prévisions

Les pages Prévision permettent de consulter, de rectifier et de soumettre des prévisions. Une *prévision* est un cliché enregistré du chiffre d'affaires prévu sur une période donnée. Oracle CRM On Demand calcule les prévisions par trimestre et décompose ces informations par mois d'exercice.

Dans Oracle CRM On Demand, les prévisions permettent d'automatiser un processus qui est souvent manuel et parfois inexact. Les prévisions aident les sociétés à élaborer leurs stratégies de vente, à identifier leurs besoins à venir et à fournir aux responsables des informations exactes et actualisées sur les ventes escomptées et leur progression trimestrielle par rapport aux objectifs de ventes. Les commerciaux n'ont pas à compiler de statistiques. Ils décident du moment auquel un enregistrement doit être inclus dans les prévisions. Le reste du processus est automatique.

Votre société peut baser ses prévisions sur l'un des éléments suivants :

- Chiffre d'affaires de l'opportunité
- Chiffre d'affaires produit et quantités de produits liés aux opportunités
- Chiffre d'affaires du compte
- Chiffre d'affaires de l'interlocuteur

Les clichés de prévision enregistrent l'opportunité prévue, les informations sur le produit ou le CA ainsi que les totaux de prévision rectifiés pour vous permettre, ainsi qu'à vos responsables, de consulter et d'évaluer les tendances prévisionnelles. En outre, vous pouvez afficher les prévisions enregistrées pour examiner l'historique des opportunités sur lesquelles l'équipe travaille actuellement.

Votre société peut configurer une exécution hebdomadaire ou mensuelle des prévisions. Au début du jour spécifié (une minute après minuit dans le fuseau horaire de l'installation hôte), Oracle CRM On Demand génère automatiquement la prévision et affiche une alerte dans Ma page d'accueil. Après réception de cette alerte, vous pouvez consulter la prévision afin d'analyser le pipeline, la prévision et le chiffre d'affaires clôturé nouvellement calculés par rapport aux informations de quotas.

Une heure avant la génération de la prévision suivante, la prévision actuelle est automatiquement archivée, pour éviter qu'elle soit modifiée.

## Utilisation de la page d'accueil Préviation

La page Préviation - Page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les prévisions. Cette page contient un récapitulatif des informations relatives aux prévisions qui vous concernent.

Vous pouvez limiter les enregistrements répertoriés dans la page Préviation - Page d'accueil à l'aide de deux méthodes différentes :

- Si les commandes de recherche alphabétique sont disponibles, vous pouvez rechercher des prévisions spécifiques en cliquant sur un en-tête de colonne pour trier les enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne, puis en cliquant sur une lettre dans la barre alphabétique pour afficher uniquement les enregistrements qui commencent par cette lettre. Vous pouvez également taper des caractères dans le champ texte, puis cliquer sur Atteindre pour trouver les enregistrements commençant par ces caractères. Cliquez sur le lien Tous pour afficher la liste complète des prévisions.

**REMARQUE :** Les commandes de recherche alphabétique ne sont pas disponibles si la langue de l'utilisateur est le coréen, le japonais, le chinois simplifié ou le chinois traditionnel.

- Nombre d'enregistrements affichés. Définissez la valeur de ce champ pour afficher plus ou moins d'enregistrements dans la liste récapitulative.

La page Préviation - Page d'accueil répertorie vos prévisions selon leur date de création. Les prévisions les plus récentes sont en haut de la liste. Un récapitulatif des informations importantes est également proposé :

- Statut correspond à l'état actuel de la prévision. Les prévisions terminées présentent le statut Actif. Une prévision dont le statut est Soumis indique que la prévision peut être passée en revue.
- Le chiffre d'affaires du pipeline correspond au chiffre d'affaires cumulé de tous vos enregistrements, que la case Préviation de chaque enregistrement soit cochée ou non ou quelle que soit la phase des ventes. Le chiffre d'affaires du pipeline n'est pas applicable aux prévisions de CA de compte ou d'interlocuteur.
- Le chiffre d'affaires prévisionnel est égal au chiffre d'affaires total de tous les enregistrements dont la case Préviation est cochée.
- Le chiffre d'affaires clôturé correspond au chiffre d'affaires total pour toutes les opportunités ou au CA produit lorsque la phase de vente est définie sur Clôturée/Gagnée. Pour les chiffres d'affaires de compte et d'interlocuteur, si le champ d'état est défini sur Fermé l'enregistrement est inclus dans le calcul du chiffre d'affaires clôturé. Le chiffre d'affaires clôturé est reconnu pour le montant du CA qui correspond à la période de prévision basée sur les dates de d'ouverture/de clôture de l'enregistrement.

## Gestion de prévisions

Pour gérer les prévisions, effectuez les tâches suivantes :

- [Consultation de prévisions \(page 368\)](#)
- [Actualisation des prévisions \(page 370\)](#)
- [Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente \(page 371\)](#)
- [Consultation de l'historique des prévisions \(page 371\)](#)
- [Soumission de prévisions \(page 372\)](#)
- [Annulation de la soumission de prévisions \(page 372\)](#)
- [Gestion des quotas \(page 373\)](#)
- [Gestion des prévisions de votre équipe \(page 374\)](#)

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

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- [Champs de prévision \(page 376\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Prévision \(page 367\)](#)
- [Définition des utilisateurs \(page 1489\)](#)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs \(page 1504\)](#)
- [Analyses \(voir \[Analytique\]\(#\) page 871\)](#)

### Consultation de prévisions

Les prévisions sont générées automatiquement sur une base hebdomadaire ou mensuelle, en fonction du processus commercial de votre société. Vous recevez une alerte sur la page Ma page d'accueil chaque fois qu'une nouvelle prévision est générée. Après réception de la notification, vous pouvez consulter la prévision. Lorsque vous consultez une prévision, le récapitulatif des prévisions mensuelles est aligné à la définition du calendrier fiscal pour votre société. Si vous utilisez un calendrier fiscal de type 4-4-5, 5-4-4 ou personnalisé, les périodes de prévision de votre société ne correspondent pas obligatoirement à un calendrier grégorien. Par conséquent, si une opportunité a lieu au mois de juin calendaire, cela ne signifie pas qu'elle sera planifiée pour le mois de juin fiscal. Pour plus d'informations sur les calendriers fiscaux personnalisés, reportez-vous à la rubrique [A propos des calendriers fiscaux \(page 1267\)](#).

**REMARQUE** : Si vous utilisez des calendriers fiscaux personnalisés, les périodes de prévision se basent sur les années et les mois fiscaux définis par l'administrateur de votre société.

### *Pour consulter des prévisions*

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.  
La page Prévisions - Page d'accueil contient un récapitulatif des informations relatives aux prévisions, notamment le statut, le pipeline et le chiffre d'affaires clôturé. Vous pouvez trier le récapitulatif des prévisions par statut, date de prévision ou titulaire (responsables uniquement). Le pipeline n'est pas applicable au chiffre d'affaires prévisionnel du compte ou de l'interlocuteur.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez consulter.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, consultez les informations dans les sections suivantes :
  - **Récapitulatif des prévisions.** Cette section contient un récapitulatif des prévisions par mois et trimestre d'exercice. La liste Prévisions - Récapitulatif contient les informations suivantes : quota, chiffre d'affaires clôturé, % de quota, prévision, optimiste, pipeline et chiffre d'affaires prévisionnel. Vous pouvez trier le récapitulatif par mois.

**Récapitulatif par mois de l'équipe.** Cette section affiche une liste des prévisions pour chaque membre de l'équipe. Si vous êtes responsable, vous pouvez consulter les prévisions par mois, % de quota, montant, chiffre d'affaires clôturé, chiffres d'affaires optimiste, pipeline et date de dernière mise à jour en fonction de l'alias du titulaire (membre de l'équipe). Si vous zoomez sur une ligne spécifique d'un membre de l'équipe dans le récapitulatif, la page de détail des prévisions de l'utilisateur sélectionné s'affiche. Dans cette page, dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mes produits, vous pouvez consulter le récapitulatif individuel du membre de l'équipe en terme de prévisions et de chiffre d'affaires prévisionnel.

**REMARQUE :** Pour les types de prévision de chiffre d'affaires de compte et d'interlocuteur, les sections récapitulatives n'incluent pas les prévisions pipeline, optimiste ou chiffre d'affaires prévisionnel.

- **Récapitulatif des produits de l'équipe.** (Type de prévision Produit de l'opportunité uniquement) Cette section affiche une liste des produits prévisionnels pour chaque membre de l'équipe. Si vous êtes responsable, vous pouvez afficher la quantité clôturée, la quantité prévue, la quantité de pipeline, le chiffre d'affaires clôturé et le chiffre d'affaires prévisionnel par alias de titulaire (membre de l'équipe) et par produit. Si vous consultez une ligne spécifique de membre de l'équipe dans le récapitulatif, la page de détail des prévisions de l'utilisateur sélectionné s'affiche. Vous pouvez y consulter le récapitulatif des prévisions et les quantités prévues par produit dans la section Mes produits.

**REMARQUE :** La page Prévisions - Détails ne contient que cinq enregistrements de votre équipe. Pour afficher la liste de tous les enregistrements, cliquez sur [Afficher la liste complète](#) sous la section [Récapitulatif par mois de l'équipe](#).

- **Mes opportunités.** Si vous utilisez le type de prévision CA des opportunités, cette section s'affiche dans les détails de prévisions. Cette section répertorie les opportunités en cours et indique si l'opportunité est prévue. Elle affiche également pour chaque opportunité, et si ces éléments sont spécifiés, la date de clôture, le nom du titulaire du compte, le chiffre d'affaires, la phase de vente en cours et l'étape suivante.
- **Mes chiffres d'affaires.** Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, Compte ou Interlocuteur - Chiffre d'affaires, cette section apparaît dans le cadre des détails prévisionnels. Cette section répertorie les chiffres d'affaires en cours et indique si l'enregistrement du chiffre d'affaires a été prévu par le titulaire (drapeau de prévision sélectionné). Elle indique également la date d'ouverture/de clôture, le nom du produit, le chiffre d'affaires et le nom du titulaire du compte pour chaque enregistrement de chiffre d'affaires que vous entrez.

Des colonnes supplémentaires peuvent être affichées dans la section Mes chiffres d'affaires, en fonction du type de chiffre d'affaires en cours de prévision.

Pour les prévisions de CA du produit de l'opportunité, les colonnes suivantes sont affichées :

- Nom de l'opportunité
- Phase de vente

Pour les prévisions de CA de compte et d'interlocuteur, les colonnes suivantes sont affichées :

- Catégorie de produits
- Statut
- Nom de l'interlocuteur

- **Mes produits.** Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, cette section apparaît dans le cadre des détails prévisionnels. Pour chaque produit prévu, une ligne s'affiche avec la catégorie du produit, la quantité clôturée, la quantité prévue, la quantité du pipeline, le chiffre d'affaires clôturé et le chiffre d'affaires prévisionnel correspondants. Ces valeurs correspondent à la somme de l'ensemble des opportunités prévues de l'utilisateur sélectionné. Pour afficher les opportunités prévues associées à un produit spécifique, cliquez sur le nom du produit.

**REMARQUE** : Si vous utilisez le type de prévision Produit de l'opportunité, vous pouvez également afficher toutes les opportunités prévues avec une catégorie de produit spécifique en cliquant sur le champ Catégorie de produit.

Vous pouvez vérifier le type de prévision utilisé (basé sur le champ Type) dans la section d'information sur la prévision.

### Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente

La fonctionnalité de conversion de devise Afficher en permet de spécifier la devise que vous souhaitez utiliser pour votre prévision. Pour plus d'informations sur l'affichage et la modification de prévisions dans différentes devises, reportez-vous à la rubrique Affichage et modification d'une prévision à l'aide d'une devise différente (voir [Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente](#) page 371).

### Actualisation des prévisions

Les prévisions sont des clichés de données de chiffres d'affaires pour des périodes spécifiques. Lors de la mise à jour d'un enregistrement d'opportunité ou de chiffre d'affaires, vous pouvez actualiser certaines valeurs de votre prévision actuelle non soumise, afin de tenir compte des dernières informations disponibles. Vous pouvez ensuite rectifier ces enregistrements dans la section Prévisions - Récapitulatif pour refléter de manière plus précise les chiffres d'affaires qui seront générés.

Mettre à jour les valeurs des enregistrements utilisés dans le calcul des montants prévisionnels, puis recalculer les totaux prévisionnels permet d'obtenir des prévisions plus cohérentes. La mise à jour des champs Chiffre d'affaires, Date de clôture, Phase de vente, Probabilité, Prévision, Quantité ou Statut peut avoir une influence sur votre prévision.

#### ***Pour mettre à jour les valeurs d'enregistrement et actualiser les montants prévisionnels***

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.  
La page Prévisions - Page d'accueil répertorie vos prévisions en fonction de leur date de création, les plus récentes étant affichées les premières.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez modifier.
- 3 Dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mes produits de la page Prévisions - Détails, cliquez sur le lien Nom de l'opportunité, Date d'ouverture/de clôture ou Produit de l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
- 4 Dans la page Détails correspondante, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page de modification, mettez à jour les valeurs appropriées de l'enregistrement Opportunité ou Chiffre d'affaires, puis cliquez sur Enregistrer.
- 6 Revenez à la page Prévisions - Détails, puis cliquez sur le lien Rafraîchir dans la ligne de l'enregistrement.
- 7 Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Consolidation.  
Les totaux récapitulatifs prévisionnels sont mis à jour en fonction des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires modifiés.

**REMARQUE** : Pour capturer l'intégralité des mises à jour des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires dans le récapitulatif des prévisions, cliquez sur Consolidation.

L'activation de ce bouton entraîne le remplacement des rectifications précédentes des totaux récapitulatifs prévisionnels par les nouvelles valeurs issues des enregistrements Opportunité ou Chiffre d'affaires. Après avoir mis les enregistrements à jour, il peut donc être intéressant de rectifier le récapitulatif pour qu'il reflète plus précisément vos attentes en termes de ventes.

### Rectification des totaux prévisionnels



Les commerciaux et responsables peuvent procéder à la rectification globale mensuelle de leur chiffre d'affaires prévisionnel en cours afin que la prévision générée automatiquement soit basée sur des valeurs fondées sur un jugement professionnel. Vous pouvez rectifier les champs récapitulatifs suivants :

- Prévision
- Optimiste

**REMARQUE :** Seul le titulaire de la prévision peut rectifier les totaux prévisionnels.

### ***Pour rectifier les totaux prévisionnels***

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez rectifier.
- 3 Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans la page Prévisions - Modification, saisissez les valeurs de chiffre d'affaires rectifiées dans les champs Prévision et Optimiste.
- 5 Cliquez sur Rafraîchir les totaux pour vérifier vos valeurs rectifiées, puis cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Le chiffre d'affaires optimiste ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires du compte ou de l'interlocuteur.

### **Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente**

La fonction de conversion Afficher dans la devise vous permet de spécifier la devise à utiliser pour afficher votre prévision. Par défaut, la prévision est affichée dans la devise de votre pays (devise par défaut sélectionnée dans votre profil utilisateur ou celle de votre entreprise). Vous pouvez également modifier des prévisions dans la devise sélectionnée si vous gérez des opportunités dans plusieurs zones économiques.

Si la prévision est modifiée alors que la devise euro (EUR) est sélectionnée, l'utilisateur peut saisir des valeurs de prévision en euro. Lorsque la prévision modifiée est enregistrée, elle est convertie et enregistrée à l'aide de la devise par défaut de la société.

### ***Pour afficher une prévision à l'aide d'une devise différente***

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision correspondant à la prévision que vous voulez consulter.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, sélectionnez la devise dans la liste Afficher dans, sur la barre de titre Prévisions - Récapitulatif.

Par défaut, la valeur Afficher dans la devise indique la devise de votre profil d'utilisateur. Si cette dernière n'est pas définie, le sélecteur Afficher en indique la devise par défaut de votre entreprise. Toutes les devises actives de votre entreprise sont disponibles pour la sélection.

Lorsque vous sélectionnez une devise d'affichage, les valeurs de prévision sont converties de la devise de la prévision stockée (devise de l'entreprise) dans la devise d'affichage sélectionnée, à l'aide des taux de change valides pour la date de la prévision.

Si vous explorez un enregistrement de prévision ou sélectionnez une devise d'affichage pour laquelle aucun taux de change valide n'a été défini pour la date de la prévision, la prévision s'affiche alors dans la devise par défaut de votre société et un message d'information apparaît.

### **Consultation de l'historique des prévisions**

Vous pouvez afficher un historique des prévisions pour déterminer les tendances dans le temps.

### **Pour afficher l'historique des prévisions**

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévision.
- 2 Dans la page Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur l'en-tête de colonne correspondant au critère de tri des enregistrements.
- 3 Vous pouvez consulter les tendances des prévisions, du pipeline et du chiffre d'affaires clôturé.

### **Soumission de prévisions**

La dernière étape de la création d'une prévision est la soumission au supérieur hiérarchique. Une fois que la prévision indique les montants que vous souhaitez inclure dans les prévisions de la société, vous pouvez la soumettre.

**REMARQUE :** Les responsables peuvent soumettre leurs prévisions pour leurs collaborateurs directs. Cette option doit être sélectionnée lorsque vous configurez la définition des prévisions. Si cette option n'est pas sélectionnée, les responsables ne peuvent pas soumettre leurs prévisions tant que tous leurs collaborateurs directs n'ont pas soumis les leurs.

Les prévisions soumises ne peuvent pas être modifiées. Si vous devez effectuer des modifications, votre supérieur ou un administrateur doit d'abord déverrouiller (annuler) l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Annulation de prévisions (voir [Annulation de la soumission de prévisions](#) page 372).

### **Pour soumettre votre prévision**

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de la prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez soumettre.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Soumettre la prévision dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif.

### **Rubriques connexes**

Pour plus d'informations, voir :

- [Annulation de la soumission de prévisions \(page 372\)](#)
- [Définition de la génération de prévisions \(voir Configuration de la définition des prévisions page 1725\)](#)

### **Annulation de la soumission de prévisions**

Si le propriétaire d'une prévision soumise souhaite modifier cette prévision, un supérieur ou un administrateur doit d'abord déverrouiller (annuler) l'enregistrement.

### **Pour annuler la soumission d'une prévision**

- 1 Cliquez sur l'onglet Prévisions.
- 2 Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de la prévision de l'enregistrement de prévision que vous voulez déverrouiller.
- 3 Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur Annuler la soumission des prévisions.  
Cette action permet de déverrouiller les prévisions pour permettre aux subordonnés directs de mettre à jour et de rectifier leurs prévisions avant de les soumettre de nouveau.

**REMARQUE :** Lorsque vous cliquez sur Annuler la soumission de la prévision, le statut de cette dernière redevient Actif.

### **Rubriques connexes**

---

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

- [Soumission de prévisions \(page 372\)](#)
- Définition de la génération de prévisions (voir [Configuration de la définition des prévisions](#) page 1725)

## Gestion des quotas

Si l'administrateur de votre société n'est pas responsable de la définition de vos quotas, vous pouvez utiliser la page Modifier le quota pour créer et mettre à jour des quotas pour les différentes périodes de l'année. Ceci vous permet de comparer et de rectifier vos quotas par rapport aux prévisions. Vous pouvez également consulter l'historique de vos quotas ciblés pour chaque période de chaque année.

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. Après qu'un quota est créé, les valeurs de quota mensuel sont automatiquement répercutées dans la prévision une fois celle-ci générée. Tous les quotas actifs du mois sont additionnés et les totaux sont affichés dans la prévision. Si vous ne souhaitez pas qu'un quota figure dans votre prévision, affectez à son champ Statut la valeur Inactif, qui sera maintenu jusqu'à ce que vous soyez prêt à suivre ce quota.

### Pour gérer votre quota

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur le lien Ma configuration dans le coin supérieur droit.
- 2 Dans la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur le lien Profil personnel dans la section Profil personnel.
- 3 Dans la page Profil personnel, cliquez sur le lien Mon profil dans la section Informations personnelles. Mon profil vous permet de définir des quotas et des groupes de partage et de modifier la devise, la langue et le fuseau horaire.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis cliquez sur Nouveau quota.  
Les quotas existants apparaissent dans la liste Quotas et peuvent être triés par année, par nom ou par statut. Si vous souhaitez modifier un quota de la liste, sélectionnez Modifier dans le menu de l'enregistrement de quota à modifier. Pour supprimer un quota de la liste, sélectionnez Supprimer dans le menu de l'enregistrement de quota à supprimer.
- 5 Dans la page Modifier le quota, renseignez les champs requis pour le nouveau quota :
  - a Sélectionnez l'année calendaire de début du quota.  
**REMARQUE** : L'année sélectionnée sur cette page correspond à l'année calendaire et non à l'année fiscale, qui peuvent différer. Par exemple, l'année fiscale de votre société peut commencer le 1er avril et se terminer le 31 mars (de l'année calendaire suivante).
  - b Vérifiez que le statut est Actif.
  - c Entrez le nom du quota.
- 6 Entrez les informations de quota pour chaque mois. (Les champs de quota mensuels commencent par le premier mois de l'exercice de votre société.)
- 7 Enregistrez le quota.

### Pour répartir un montant de quota total de manière égale sur tous les mois de l'année

- 1 Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Quotas, puis cliquez sur Nouveau quota.
- 2 Dans la page Modifier le quota, entrez les informations requises et vérifiez que le quota a le statut Actif.
- 3 Dans un des champs de mois, entrez le montant de quota total pour l'année, puis cliquez sur Somme.

Le montant apparaît dans le champ Quota total.

**4** Cliquez sur Répartir.

Le montant total est réparti de manière égale sur les 12 mois de l'année et le montant réparti apparaît dans les champs associés à chaque mois.

**5** Enregistrez le quota.

Le quota apparaît dans la liste Quotas.

## Gestion des prévisions de votre équipe

Si vous êtes responsable, vous pouvez :

- Consulter et rectifier les prévisions de votre équipe
- Voir toutes les opportunités dont votre équipe est titulaire
- Annuler la soumission d'une prévision pour permettre à un membre de l'équipe de la rectifier

Votre équipe est constituée de tous les employés associés aux rôles dont vous êtes le supérieur hiérarchique. La hiérarchie des rôles est définie dans Administration utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des utilisateurs \(page 1489\)](#).

### **Pour consulter les prévisions et les opportunités correspondant à votre équipe**

**1** Cliquez sur l'onglet Prévisions.

**2** Dans la section Prévisions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Date de prévision dans l'enregistrement de prévision.

La page Prévisions - Détails indique le récapitulatif des totaux de votre équipe, les totaux par mois de chaque membre de l'équipe et la date de la dernière mise à jour de la prévision.

**3** Dans la page Prévisions - Détails, cliquez sur le lien Alias du titulaire du membre de l'équipe dont vous souhaitez voir la prévision.

**A SAVOIR :** Si vous souhaitez afficher les récapitulatifs de prévisions de tous les membres de l'équipe, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

La page Prévisions - Détails du membre demandé s'affiche. Dans cette page, vous pouvez consulter les totaux de prévisions et toutes les opportunités prévues pour ce membre, mais vous ne pouvez pas modifier ces informations car elles sont en lecture seule.

## Page Prévisions - Détails

La page Prévisions - Détails affiche les informations de prévision du participant aux prévisions sélectionné. Cette page présente le récapitulatif de la prévision, qui répertorie le chiffre d'affaires prévu par mois fiscal, le quota utilisateur et le pourcentage de respect des objectifs correspondants, ainsi que la liste des opportunités, chiffres d'affaires et produits prévus associés à l'individu.

Les responsables peuvent également consulter le récapitulatif mensuel de leur équipe. Par conséquent, ils peuvent consulter leurs propres enregistrements prévisionnels détaillés et les enregistrements récapitulatifs de leurs subordonnés directs pour la période de la prévision.

Les mois fiscaux sont indiqués par leurs noms standard dans les sections Prévisions - Récapitulatif et Récapitulatif de l'équipe. Toutefois, la durée des mois est basée sur la définition du calendrier fiscal de votre société. Par exemple, le mois d'octobre peut commencer le 15 octobre et se terminer le 14 novembre.

Le tableau suivant décrit les tâches disponibles à partir de la page Prévisions - Détails.

Pour	Effectuez cette procédure
Modifier la devise d'une prévision affichée	Dans la page Récapitulatif des prévisions, sélectionnez la devise dans la liste Afficher dans.
Afficher l'ensemble des récapitulatifs prévisionnels de l'équipe	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Récapitulatif par mois de l'équipe. Cette section n'est disponible que si vous êtes un utilisateur de niveau Responsable.</p> <p>Cette section comporte une ligne détail par membre de l'équipe et par mois fiscal.</p>
Afficher tous les récapitulatifs des produits de l'équipe	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Récapitulatif des produits de l'équipe. Cette section n'est disponible que si vous êtes un utilisateur de niveau Responsable et que vous utilisez une prévision de quantité de produits.</p> <p>Cette section comporte une ligne détail par membre de l'équipe et par produit.</p>
Afficher les détails de prévision d'un utilisateur spécifique	Dans la colonne Alias du titulaire de la section récapitulative d'une équipe, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez consulter les détails de prévision.
Afficher tous les enregistrements Opportunité prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes opportunités. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision d'opportunité.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque enregistrement de chiffre d'affaires prévisionnel ainsi que la date de clôture, l'indicateur de prévision, le nom de l'opportunité, le nom de compte, le chiffre d'affaires, la phase de vente et l'étape suivante correspondants.</p>
Afficher tous les enregistrements de chiffre d'affaires prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes chiffres d'affaires. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision de chiffre d'affaires de produit, de compte ou d'interlocuteur.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque enregistrement de chiffre d'affaires prévisionnel ainsi que la date d'ouverture et de clôture, l'indicateur de prévision, le nom du produit, le nom de l'opportunité, le nom du compte, le chiffre d'affaires et la phase de vente correspondants.</p>
Afficher tous les enregistrements de produit prévisionnels d'un utilisateur spécifique	<p>Cliquez sur Afficher la liste complète dans la section Mes produits. Cette section n'est disponible que si vous utilisez une prévision de quantité de produits.</p> <p>Cette page affiche une ligne pour chaque produit prévisionnel ainsi que la quantité fermée, la quantité prévisionnelle, la quantité du pipeline, le chiffre d'affaires clôturé et le chiffre d'affaires prévisionnel correspondants. Ces valeurs correspondent à la somme de toutes les opportunités prévisionnelles de l'utilisateur.</p>
Afficher toutes les opportunités prévisionnelles d'un utilisateur	Dans la colonne Catégorie du produit, cliquez sur la catégorie dont vous souhaitez afficher les produits prévisionnels. Cette page présente les

Pour	Effectuez cette procédure
spécifique pour une catégorie de produit	valeurs spécifiques de chaque opportunité liée à la catégorie de produit sélectionnée, y compris la date de clôture, le nom de l'opportunité, les quantités individuelles et les montants des chiffres d'affaires.
Afficher toutes les opportunités prévisionnelles d'un utilisateur spécifique pour un produit	<p>Dans la colonne Nom du produit, cliquez sur le produit dont vous souhaitez consulter les opportunités prévisionnelles.</p> <p>Cette page présente les valeurs spécifiques de chacune des opportunités liées au produit sélectionné, y compris la date de clôture, le nom de l'opportunité, les quantités individuelles et les montants des chiffres d'affaires.</p>
Mettre à jour une opportunité prévisionnelle	<p>Dans la section Mes opportunités, Mes chiffres d'affaires ou Mon CA produit, dans les détails de la prévision, cliquez sur Nom de l'opportunité pour accéder aux détails de l'opportunité.</p> <p>Une fois les modifications enregistrées, retournez à la prévision en cliquant sur Retour à Prévisions - Détails, puis sur Rafraîchir.</p> <p>Les rectifications apportées aux enregistrements de détail de l'opportunité ne sont capturées dans la section du récapitulatif de la prévision que lorsque vous cliquez sur Consolidation.</p>
Consolider le chiffre d'affaires prévisionnel	<p>Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Consolidation.</p> <p>Cliquer sur Consolidation met à jour (recalcule) les champs des totaux sur la base des mises à jour des opportunités.</p> <p>Toute rectification des montants du chiffre d'affaires prévisionnel est remplacée une fois cette opération effectuée.</p>
Mettre à jour les montants du chiffre d'affaires optimiste ou prévisionnel	<p>Dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Modifier.</p> <p>La page Prévisions - Modification s'ouvre. Rectifiez les montants, puis cliquez sur Enregistrer.</p>
Soumettre une prévision	<p>Dans la barre de titre Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Soumettre la prévision.</p> <p>Le champ Statut Soumis est mis à jour. Il indique maintenant aux responsables que la prévision est prête à être passée en revue.</p>
Annuler la soumission d'une prévision	<p>Dans la section Prévisions - Récapitulatif, cliquez sur Annuler la soumission de la prévision.</p> <p>La prévision est déverrouillée. Son statut devient Actif, ce qui permet de la mettre à jour ou de la rectifier, puis de la soumettre à nouveau. Seul le responsable des rapports et l'administrateur de la société peuvent accomplir cette action.</p>

## Champs de prévision

Les champs liés aux chiffres d'affaires prévisionnels (Quota, CA clôturé, % de quota, Prévision, Pipeline et CA prévisionnel) sont calculés automatiquement. Reportez-vous au tableau suivant pour plus d'informations sur ces champs.

Champ	Description
Optimiste	<p>(Facultatif) Ce champ représente une estimation optimiste du chiffre d'affaires qui sera généré par l'ensemble des opportunités ou des produits.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>
CA clôturé	<p>Lecture seule. Ce champ est calculé automatiquement. Si votre société base ses prévisions sur les opportunités, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des opportunités éligibles dont la phase de vente est clôturée/gagnée.</p> <p>Si votre société base ses prévisions sur les produits, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires de produit éligibles pour la période et dont la phase de vente est clôturée/gagnée.</p> <p>Si votre société base ses prévisions sur les chiffres d'affaires de compte ou d'interlocuteur, le chiffre d'affaires clôturé correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires éligibles dont la phase de vente est clôturée.</p>
CA prévisionnel	<p>Lecture seule. Ce champ est une moyenne pondérée, correspondant à la valeur du champ CA potentiel multipliée par celle du champ Probabilité de l'opportunité.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>
Prévision	<p>La valeur de ce champ est calculée lors de la génération de la prévision. Vous pouvez néanmoins la rectifier manuellement afin que la prévision prenne en compte des valeurs fondées sur votre jugement professionnel.</p> <p>Si la case Prévision est cochée dans un enregistrement d'opportunité, la prévision correspond au total des opportunités pour la période prévisionnelle. Si cette même case est cochée dans un enregistrement de chiffre d'affaires, la prévision correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires pour la période prévisionnelle.</p>
Propriétaire	<p>Indique la personne titulaire ou responsable de la prévision. Cette information est générée par Oracle CRM On Demand.</p>
Dernière mise à jour	<p>Date de la dernière mise à jour de l'enregistrement prévisionnel du membre de l'équipe. La date de la prévision s'affiche par défaut. Si un utilisateur modifie, consolide, soumet une prévision ou en annule la soumission, ce champ indique la date de la dernière modification de l'enregistrement. Cette information est générée par Oracle CRM On Demand.</p>
Pipeline	<p>Lecture seule. Ce champ est calculé automatiquement. Le pipeline correspond au total des enregistrements de chiffre d'affaires de produit ou d'opportunité pour la période prévisionnelle, quel que soit l'état de la case Prévision ou de la phase de vente de chacun des enregistrements.</p> <p>Ce champ ne s'applique pas aux prévisions de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur.</p>



Champ	Description
Quota	Lecture seule. Chiffre d'affaires de vente cible pour la période prévisionnelle. Le quota peut être défini par chaque utilisateur ou par l'administrateur. Seuls les quotas actifs sont utilisés lors de la création de prévisions.
% de quota	Ce champ est calculé automatiquement. Le pourcentage de quota correspond à la valeur du chiffre d'affaires clôturé divisée par celle du quota.
Statut	<p>Cette information est générée par Oracle CRM On Demand. Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut lorsque la génération de la prévision est terminée.</li> <li>■ <b>Soumis.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut lorsque vous cliquez sur Soumettre la prévision. L'enregistrement est verrouillé tant que le responsable ou l'administrateur de la société ne le déverrouille pas (annule la soumission).</li> <li>■ <b>En cours.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut lors de la génération de la prévision.</li> <li>■ <b>Incomplet.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut en cas d'erreur lors de la lecture, de l'association ou de la consolidation du chiffre d'affaires. Une prévision incomplète peut être générée en cas d'erreur de l'utilisateur, telle qu'un problème hiérarchique ou d'autres problèmes liés aux données.</li> <li>■ <b>En attente.</b> Oracle CRM On Demand attribue ce statut en cas d'échec du traitement des prévisions de votre société. Si l'administrateur de la société n'a pas reçu de notification par e-mail décrivant le problème lié aux prévisions, contactez votre Support clientèle.</li> <li>■ <b>Archivé.</b> Oracle CRM On Demand définit ce statut 1 heure avant d'exécuter une nouvelle prévision. Une fois ce statut défini, la prévision passe en lecture seule et vous ne pouvez pas la déverrouiller.</li> </ul>

## Adresses

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

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

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

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

### Caractéristiques de la fonctionnalité d'adresse partagée

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

- Les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire peuvent partager et réutiliser un enregistrement d'adresse commun de niveau supérieur.
- Les adresses ont des relations plusieurs à plusieurs. Ainsi, les comptes peuvent avoir plusieurs adresses (par exemple, les hôpitaux peuvent avoir plusieurs bâtiments avec des adresses uniques), tout comme les interlocuteurs (par exemple, un médecin peut avoir une adresse à l'hôpital, une adresse dans une clinique et une adresse pour son cabinet personnel). Plusieurs interlocuteurs peuvent utiliser chaque adresse (par exemple, plusieurs médecins peuvent travailler à une même adresse), tout comme plusieurs comptes (par exemple, plusieurs cliniques peuvent partager le même bâtiment à une adresse spécifique).
- A l'aide d'une recherche simple, vous pouvez rechercher tous les enregistrements d'adresse qui partagent un code postal, une ville, une province, un état ou une adresse (Champ Adresse (ligne 1)). Avec la recherche avancée, vous pouvez rechercher tous les types d'enregistrement (comptes, interlocuteurs, concessionnaires et partenaires) correspondant aux mots clé utilisateur, tels que ville, état ou code postal. Vous pouvez faire une recherche sur les adresses partagées pour vérifier les comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires qui utilisent une adresse spécifique. Toutefois, vous ne pouvez pas faire une recherche sur les types d'enregistrement pour trouver tous les comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires qui utilisent une adresse partagée spécifique.
- Les adresses sont traitées comme des entités indépendantes pouvant être importées dans Oracle CRM On Demand à partir d'un ensemble extérieur d'adresses. Cette fonctionnalité est utile lorsqu'un système externe est utilisé pour valider la qualité des données et les adresses (et garantir l'utilisation des conventions d'adresse appropriées et l'absence d'erreurs typographiques ou de doublons).
- Les adresses n'ont pas d'affiliations avec des territoires. Les affiliations de territoire sont définies uniquement pour les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire.
- Les adresses ne sont pas compatibles avec les livres. La segmentation des livres est définie uniquement pour les enregistrements compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire.
- Un enregistrement d'adresse partagée de niveau supérieur prend en charge l'ajout d'applets Web. Toutefois, à partir de la version 26, les enregistrements Adresse du compte, Adresse de l'interlocuteur, Adresse du concessionnaire ou Adresse du partenaire prennent également en charge l'ajout d'applets Web intégrées sous la forme d'une section Informations connexes. Pour plus d'informations sur la manière dont l'administrateur configure les applets Web pour votre société, voir [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 1396\)](#).

### Tâches possibles avec les enregistrements d'adresses

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

### A propos des champs dénormalisés

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

préserver la cohérence et l'intégrité des données d'adresse. La dénormalisation améliore également la fonction de recherche.

### Effet de la propagation des champs dénormalisés

Du fait de la propagation des modifications apportées aux champs des enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire, le traitement des mises à jour apportées aux adresses peut prendre plusieurs minutes par le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand. En outre, si une adresse partagée de niveau supérieur est supprimée, ce même délai peut s'appliquer lorsque le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand supprime les valeurs d'adresse dans les champs dénormalisés. En cas d'interruption ou d'erreur, le business service de propagation d'Oracle CRM On Demand tente de propager une nouvelle fois les modifications à minuit, et ce, toutes les nuits. Si la propagation échoue, l'administrateur de votre société devra appliquer manuellement les modifications ou contacter Oracle CRM On Demand Customer Care pour obtenir de l'aide, le cas échéant.

## Utilisation de la page d'accueil Adresse

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

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

### Création d'une adresse

Vous pouvez créer une adresse en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Adresses récemment modifiées. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'adresse \(page 392\)](#).

### Utilisation des listes d'adresses

La section Listes d'adresses affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les adresses partagées.

Liste d'adresses	Filtres
Toutes les adresses	Toutes les adresses triées dans l'ordre alphabétique de leur nom.
Adresses récemment modifiées	Toutes les adresses, triées selon leur date de modification.
Adresses récemment créées	Toutes les adresses, triées selon leur date de création.
Toutes les adresses partagées validées	Toutes les adresses qui ont été marquées comme validées par le client, triées dans l'ordre alphabétique de leur nom.  Les processus de validation intervient en dehors d'Oracle CRM On Demand et est utilisé par de nombreuses sociétés pour normaliser les données d'adresse, vérifier l'existence des adresses et la possibilité de les utiliser avec des entreprises officielles telles que le service postal américain. Pour plus d'informations sur le marquage des adresses comme validées, voir <a href="#">Marquage des adresses partagées comme validées (page 385)</a> .
Toutes les adresses partagées non validées	Toutes les adresses qui n'ont pas été marquées comme validées par le client, triées dans l'ordre alphabétique de leur nom.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des adresses récemment modifiées

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

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

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

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

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

- 1 Dans Adresse - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Adresse - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les adresses partagées, voir :

- [Adresses](#)
- [Gestion des adresses \(page 381\)](#)
- [Champs d'adresse \(page 392\)](#)

## Gestion des adresses

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

- [Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire \(page 382\)](#)
- [Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire \(page 384\)](#)
- [Marquage des adresses partagées comme validées \(page 385\)](#)
- [Ajout d'informations DEA dans les adresses d'interlocuteur \(page 386\)](#)
- [Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire \(page 387\)](#)
- [Suppression d'adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires \(page 389\)](#)
- [Suppression d'adresses partagées \(page 389\)](#)
- [A propos de la liaison d'enregistrements à des adresses \(page 390\)](#)

- [Affichage des enregistrements d'adresse des comptes, des interlocuteurs, des concessionnaires ou des partenaires \(page 390\)](#)
- [Accéder à une carte pour une adresse \(page 391\)](#)
- [A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse \(page 394\)](#)

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

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#)

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

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

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la présentation des pages de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

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

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

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

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Pour créer une adresse partagée, cliquez sur Nouveau.

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

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

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

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

- 4 Renseignez les champs de la section Informations sur l'adresse, selon les besoins.  
Une fois l'enregistrement d'adresse terminé, il s'affiche dans la section Adresse de la page de détails. Le champ Adresse affiché est un regroupement des champs d'adresse existants de l'objet Adresse. Par exemple, si l'Adresse 1 est 43 2nd St., la Ville est Newark, l'état est NJ et le Pays est U.S.A, le champ Adresse dans la section Adresse affiche la valeur suivante : 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement d'adresse, voir [Champs d'adresse \(page 392\)](#).
- 5 Cliquez sur Enregistrer.
- 6 Après avoir sauvegardé les informations d'adresse partagée, suivez la procédure suivante, le cas échéant, en sélectionnant l'option Modifier dans le menu de l'enregistrement d'adresse :
  - a Pour les comptes, concessionnaires ou partenaires :
    - Si une adresse est utilisée à des fins de facturation, sélectionnez Facturation pour l'enregistrement d'adresse.
    - Si une adresse est utilisée à des fins d'expédition, sélectionnez Expédition pour l'enregistrement d'adresse.

Oracle CRM On Demand copie les informations d'adresse dans la section Facturation ou Expédition, tel qu'approprié.
  - b Pour les interlocuteurs, si une adresse est une adresse d'interlocuteur principale, sélectionnez Principal pour l'enregistrement d'adresse.  
Oracle CRM On Demand copie les informations d'adresse dans la section Interlocuteur principal.
  - c Pour les quatre types d'enregistrement, pour sélectionner le type d'adresse, utilisez la liste de sélection des types d'adresse.  
Les types d'adresse suivants sont disponibles par défaut : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique.

**REMARQUE** : Ce champ est requis.
- d Cliquez sur Enregistrer.

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

- 1 Sur la page de détails d'un enregistrement de compte, concessionnaire ou partenaire, accédez à la section Adresse de facturation ou Adresse d'expédition.  
Sur la page de détails d'un enregistrement d'interlocuteur, accédez à la section de l'adresse de l'interlocuteur principal.
- 2 Cliquez sur l'icône de recherche en haut à droite.
- 3 Sur la fenêtre de recherche des adresses, vous pouvez créer une adresse en cliquant sur Nouveau si la fonction de validation d'adresse n'est pas configurée pour votre société.

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

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



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

Une fois l'enregistrement d'adresse renseigné, il s'affiche dans la section Adresse du compte sur la page de détails. Le champ Adresse affiché est un regroupement des champs d'adresse existants de l'objet Adresse. Par exemple, si l'Adresse 1 est 43 2nd St., la Ville est Newark, l'état est NJ et le Pays est U.S.A, le champ Adresse dans la section Adresse affiche la valeur suivante : 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement d'adresse, voir [Champs d'adresse \(page 392\)](#).

**5** Sauvegardez l'enregistrement d'adresse.

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

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

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

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

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la présentation des pages de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

Pour ajouter un enregistrement d'adresse partagée existant dans un enregistrement de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire, la case Activer les adresses partagées doit être sélectionnée dans le profil de votre société. Si la case Valider les adresses partagées est sélectionnée dans le profil de votre société, seules des adresses validées peuvent être ajoutées à l'enregistrement dans cette procédure.

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

- 1** Sur la page de détails de l'enregistrement, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2** Dans la section Adresses, cliquez sur Ajouter.
- 3** Sur la fenêtre Adresse - Modification, cliquez sur le sélecteur d'adresses en regard du champ Adresse.

**REMARQUE :** Le champ Nom de l'adresse est en lecture seule.

- 4** Sur la fenêtre de recherche d'adresses, sélectionnez une adresse dans la liste des adresses validées si la fonction de validation d'adresse est activée pour votre société ou sélectionnez-la dans la liste de toutes les adresses disponibles dans le cas contraire.

Pour plus d'informations sur la validation des adresses, voir [Marquage des adresses partagées comme validées \(page 385\)](#).

**REMARQUE :** Si la fonction de validation des adresses est activée pour votre société, et que les adresses disponibles n'ont pas été validées, aucune adresse n'apparaît dans la liste des adresses pour sélection.



- 5 Sélectionnez le type d'adresse dans la liste de sélection correspondante.

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

**REMARQUE :** Ce champ est requis. Vous pouvez associer plusieurs fois une même adresse au même compte, au même concessionnaire, au même partenaire ou au même interlocuteur en utilisant un type d'adresse différent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section sur le type d'adresse dans la rubrique [Champs d'adresse \(page 392\)](#).

- 6 Pour les comptes, concessionnaires ou partenaires, vous pouvez sélectionner Facturation si l'adresse est utilisée à des fins de facturation ou Expédition si elle est utilisée à des fins d'expédition.

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

**REMARQUE :** Pour plusieurs instances d'adresses partagées qui utilisent différentes adresses, la suppression d'une instance ou de l'indicateur Expédition ou Facturation d'une instance supprime l'indicateur Expédition ou Facturation de toutes les instances de l'adresse partagée. Par exemple, imaginons qu'il existe trois instances d'une adresse partagée nommée Cain Clinic et que l'adresse doit être définie sur 123 Main Street, Lansdowne PA 19050. Pour cette adresse, le premier type d'instance est défini sur Bureau, le deuxième type sur Postale, le troisième type sur Autre et l'indicateur Expédition est sélectionné pour toutes les instances. Si vous supprimez l'une de ces instances, par exemple le type Bureau, ou si vous désélectionnez l'indicateur Expédition de l'instance, Oracle CRM On Demand désélectionne alors Expédition dans les trois instances (Bureau, Postale et Autre) de cette adresse. De même, si l'indicateur Facturation est sélectionné dans toutes les instances et que vous le désélectionnez dans l'une des instances ou en supprimez une, Oracle CRM On Demand désélectionne alors l'indicateur Facturation pour les trois instances.

- 7 Pour les interlocuteurs, vous pouvez sélectionner Principal si l'adresse est une adresse principale.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

### Marquage des adresses partagées comme validées

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

Si la fonction de validation des adresses est configurée pour une société, seules les adresses marquées comme validées s'affichent ou sont ajoutées aux listes des enregistrements de compte et d'interlocuteur et vous ne pouvez pas en ajouter de nouvelles dans ces enregistrements. Toutefois, vous pouvez les ajouter sur la page d'accueil Adresses.

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

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

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

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

- 3 Sauvegardez l'enregistrement d'adresse.

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

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

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

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

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

### A propos des numéros DEA

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

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

Par exemple, la chaîne DEA XY1234563 suivante est conforme :

$$1 + 3 + 5 = 9$$

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

$$9 + 24 = 33$$

Le dernier chiffre est 3.

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

- A - Obsolète (Il peut être utilisé par d'anciennes entités.)
- B - Hôpital/Clinique
- C - Praticien
- D - Etablissement d'enseignement
- E - Fabricant
- F - Distributeur
- G - Chercheur
- H - Laboratoire d'analyses
- J - Importateur
- K - Exportateur
- L - Distributeur inverse
- M - Praticien de niveau intermédiaire
- N - Praticien militaire

- P - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- R - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- S - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- T - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- U - Programme de traitement de la dépendance aux drogues
- X - Programme de prescription de Suboxone/Subutex

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

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

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

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

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

**Avant de commencer.** Par défaut, les informations connexes d'adresses ne s'affichent pas sur les pages Compte, Interlocuteur, Concessionnaire et Détail du partenaire. Pour que vous puissiez les afficher, l'administrateur de votre société doit accorder à votre rôle un accès aux informations connexes d'adresses. Vous, ou l'administrateur de votre société, devez ensuite intégrer les informations connexes d'adresses dans la présentation de la page de détails du type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la présentation des pages de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

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

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

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

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses \(page 1768\)](#).

- 4 Enregistrez l'adresse dans la section Adresses.

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

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

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses \(page 1768\)](#).

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

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

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

- 1 Sur la page de détails de l'interlocuteur, accédez à la section Interlocuteur sous Infos complémentaires.
- 2 Cliquez sur l'icône de modification en haut à droite pour modifier les champs d'adresse d'interlocuteur non partagée.
- 3 Sélectionnez le pays correspondant à l'adresse dans la liste de sélection Pays et renseignez les champs d'adresse d'interlocuteur restants sur l'enregistrement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand modifie les champs d'adresse pour respecter les conventions d'adresse du pays. Pour plus d'informations sur le respect des conventions d'adresse, voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses \(page 1768\)](#).

- 4 Sauvegardez l'adresse d'interlocuteur.

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

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

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

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

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Dans la section Adresses, cliquez sur Retirer dans le menu de l'enregistrement d'adresse.  
Si l'adresse est partagée, Oracle CRM On Demand retire l'adresse de la page de détails de l'enregistrement, à savoir, l'association entre l'adresse et l'enregistrement parent est supprimée. Toutefois, l'enregistrement d'adresse n'est pas supprimé et existe toujours. Pour plus d'informations sur la suppression d'une adresse partagée, voir [Suppression des adresses partagées](#) (voir [Suppression d'adresses partagées](#) page 389).  
Si l'adresse est non partagée, Oracle CRM On Demand supprime l'adresse de la page de détails de l'enregistrement.

## Suppression d'adresses partagées

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

**REMARQUE :** Si vous supprimez une adresse partagée, elle est supprimée de tous les enregistrements dans lesquels elle est partagée, c'est-à-dire, les enregistrements de compte, d'interlocuteur, de concessionnaire et de partenaire. Toutefois, elle n'est pas supprimée des enregistrements d'activité de visite associés. Par exemple, si l'adresse partagée est incluse comme appartenant à l'interlocuteur associé dans une visite d'interlocuteur, le fait de supprimer cette adresse partagée ne la supprime pas de la visite d'interlocuteur. Toutefois, elle est supprimée de l'enregistrement d'interlocuteur.

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

Prenez l'exemple suivant dans lequel l'adresse de niveau supérieur est 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Deux comptes et huit interlocuteurs utilisent cette adresse partagée. Un compte utilise l'adresse comme adresse de facturation et l'autre comme adresse d'expédition. Cinq des huit interlocuteurs utilisent cette adresse comme adresse principale. Lorsque l'adresse partagée est supprimée, Oracle CRM On Demand effectue les actions suivantes :

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

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

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

- L'Adresse partagée 1 pour le Compte 1 est marquée comme une adresse de facturation et vous la supprimez. Oracle CRM On Demand efface les champs d'adresse de facturation pour le Compte 1.
- Vous associez ensuite une nouvelle Adresse partagée 2 comme adresse de facturation.

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

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

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

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

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

Pour plus d'informations générales sur la suppression et la restauration d'enregistrements, voir [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#).

### ***Pour supprimer une adresse partagée***

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

## **A propos de la liaison d'enregistrements à des adresses**

Les types d'enregistrement suivants sont ceux que vous pouvez lier à des adresses :

- Compte
- Interlocuteur
- Concessionnaire
- Partenaire
- Objets personnalisés 1 à 15

Vous pouvez lier les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire pour tenir un suivi des types d'enregistrement associés à l'adresse. Vous pouvez également lier des enregistrements d'adresse partagés à des objets personnalisés. En revanche, vous ne pouvez pas lier des enregistrements d'adresse non partagés à des objets personnalisés. Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128).

## **Affichage des enregistrements d'adresse des comptes, des interlocuteurs, des concessionnaires ou des partenaires**

Pour afficher une adresse associée à des comptes, des interlocuteurs, des concessionnaires ou des partenaires, c'est-à-dire Adresse du compte, Adresse de l'interlocuteur, Adresse du concessionnaire ou Adresse du partenaire, procédez comme suit :

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

- 1 Sur la page de détails de l'enregistrement, accédez à la section Adresses si configurée.
- 2 Pour l'enregistrement d'adresse que vous souhaitez afficher, cliquez sur Afficher dans le menu de niveau enregistrement de la ligne appropriée.

## Accéder à une carte pour une adresse

Vous pouvez accéder à une carte pour un enregistrement d'adresse à partir des zones suivantes :

- A partir d'une liste d'adresses ou de la section d'adresse d'une page de détails.
- A partir des champs suivants, s'ils sont disponibles sur la page de détails du type d'enregistrement :
  - Champs Adresse et Adresse du compte du type d'enregistrement Opportunité
  - Champ Adresse des enregistrements d'objet personnalisé
- A partir d'un champ concaténé contenant au moins un champ Adresse.
- A partir de listes ou de sections Informations connexes contenant des champs Adresse.

**Avant de commencer :** Pour pouvoir accéder à la page Cartes, vous devez disposer d'un rôle d'utilisateur incluant le privilège Intégration avec les cartes.

### Pour accéder à une carte pour une adresse

1 Accédez à l'une des sections suivantes :

- Section d'adresse (par exemple section Adresse de facturation, Adresse de livraison ou Adresse principale dans la page de détails pour les types d'enregistrement suivants : Adresse, Compte, Interlocuteur, Concessionnaire, Partenaire, Profil de courtier, Lead ou Foyer)
- Page de détails pour le type d'enregistrement Opportunité ou un enregistrement d'objet personnalisé
- Section des éléments connexes Adresses dans la page de détails, pour les types d'enregistrement Compte, Interlocuteur, Concessionnaire ou Partenaire
- Champ concaténé contenant au moins un champ Adresse, par exemple, un champ concaténé d'une page de détails de compte basé sur les champs suivants : Nom du compte, Type de compte, Adresse de facturation 1 et Pays d'expédition. Les champs Adresse de facturation 1 et Pays d'expédition sont issus des champs d'adresse issus des champs Adresse de facturation et Adresse de livraison.
- Liste ou section Informations connexes contenant un champ Adresse

2 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans le cas d'une section d'adresse dans une page de détails, cliquez sur l'icône de carte.
 

**REMARQUE :** L'icône de carte est également disponible dans les sections Adresse de facturation et Adresse de livraison du profil de la société. Ce profil est géré par l'administrateur de la société.
- Dans le cas d'une adresse sur un enregistrement d'opportunité ou d'objet personnalisé, cliquez sur l'icône de carte dans le champ Adresse ou Adresse du compte.
- Dans le cas d'une liste d'adresses dans la section des éléments connexes Adresses, cliquez sur Carte dans la liste déroulante à gauche de l'adresse.

**REMARQUE :** Le lien Carte n'est pas disponible dans les pages de liste d'adresses.

- Pour un champ concaténé, cliquez sur l'icône Carte à droite du champ.
 

Si le champ concaténé contient des champs d'adresse issus de plusieurs adresses, après avoir cliqué sur l'icône Carte, Oracle CRM On Demand affiche une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez cliquer sur l'icône Carte de l'adresse concernée.
- Pour obtenir une liste ou une section Informations connexes contenant un champ Adresse, cliquez sur l'icône Carte à droite du champ.

Oracle CRM On Demand ouvre une carte pour l'adresse si la fonction de mise en correspondance parvient à déterminer comme suit l'emplacement de l'adresse d'après les informations associées à celle-ci :

- Si l'enregistrement d'adresse contient des valeurs de latitude et de longitude mais aucune information d'adresse, Oracle CRM On Demand ouvre la carte avec une épingle indiquant l'emplacement correspondant aux coordonnées latitude/longitude et affiche ces dernières lorsque vous passez le curseur sur l'épingle.



- Si l'enregistrement d'adresse contient des valeurs de latitude et de longitude ainsi que d'autres informations d'adresse, Oracle CRM On Demand ouvre la carte avec une épingle indiquant l'emplacement correspondant aux coordonnées latitude/longitude et affiche les informations d'adresse lorsque vous passez le curseur sur l'épingle.
- Si l'enregistrement d'adresse contient des informations d'adresse mais non les valeurs de latitude et de longitude, Oracle CRM On Demand ouvre la carte avec une épingle indiquant l'emplacement de l'adresse et affiche cette dernière lorsque vous passez le curseur sur l'épingle. Si la fonction de mise en correspondance ne parvient pas à déterminer l'emplacement à partir des informations d'adresse disponibles, vous êtes invité à choisir une adresse dans une liste de suggestions déterminées à partir de ces informations.
- Si l'enregistrement d'adresse ne contient ni informations d'adresse, ni valeurs de latitude et de longitude, Oracle CRM On Demand ouvre une carte de l'Amérique du Nord.

**REMARQUE :** Les sections d'adresse des enregistrements de profil de courtier et de lead ne comportent pas de champs destinés aux informations de latitude et de longitude. Par conséquent, lorsque vous cliquez sur l'icône Carte dans la section d'adresse d'un enregistrement de ce type, vous êtes automatiquement redirigé vers la page Cartes où la fonction de mise en correspondance lance une recherche de l'adresse concaténée.

### Rubriques connexes

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

- [Adresses](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Adresse \(page 380\)](#)
- [Cartes \(page 403\)](#)

### Champs d'adresse

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

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'adresse</b>	
Nom d'adresse	Le nom de l'enregistrement d'adresse. Ce champ est limité à 50 caractères. Il doit être identique et est obligatoire par défaut.
Date validée	(Facultatif) La date à laquelle les informations d'adresse ont été validées par une source externe. Utilisez le sélecteur de date pour définir ou modifier cette date. Cette date est utile uniquement si la fonction de validation d'adresse est activée. Dans le cas contraire, elle est ignorée.

Champ	Description
Type d'adresse	<p>Ce champ de sélection indique le type de l'adresse. Les types d'adresse suivants sont disponibles par défaut : Résidentiel, Bureau, Résidence de vacances, Autre, Personnalisé, Privé, Postal, Hôpital et Clinique. (Requis.)</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ de sélection n'est pas disponible lorsque vous créez un enregistrement d'adresse sur la page de modification des adresses. Il n'est disponible que lorsque vous modifiez un enregistrement d'adresse sauvegardé. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire (page 387)</a> et <a href="#">Définition du type d'adresse pour les adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation (voir Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation page 1306)</a>.</p>
<b>Informations sur l'adresse</b>	
Pays	<p>Le pays ou le territoire utilisé dans l'enregistrement d'adresse. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un pays ou un territoire pour votre adresse.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les champs Informations sur l'adresse sont conformes aux règles postales spécifiques aux pays. Par exemple, les champs d'adresse pour les Etats-Unis utilisent des codes ZIP et ceux des autres pays des codes postaux. Les champs d'adresse suivants (Adresse1 et Adresse 2) s'affichent si le champ Pays n'est pas renseigné. Pour plus d'informations sur les réglementations postales, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a>.</p>
Adresse1	<p>Ligne d'adresse 1. En général, ce champ affiche la rue, par exemple, 10 Main Street. Il est limité à 200 caractères. Il est converti dans une dénomination de numérotation de rue pour le pays sélectionné (par exemple, numéro et rue pour le Canada et les Etats-Unis). La conversion se base sur le champ Pays.</p>
Adresse2	<p>Ligne d'adresse 2. Ce champ contient toute autre information sur la rue. Il est limité à 100 caractères.</p>
Adresse3	<p>Ligne d'adresse 3. Ce champ contient toute autre information sur la rue. Il est limité à 100 caractères.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ ne s'affiche pas dans la présentation par défaut de la page de détails ou de modification des adresses si aucun pays n'est sélectionné.</p>
Ville	<p>La ville de l'enregistrement d'adresse.</p>
Province	<p>La province ou le territoire utilisé dans l'enregistrement d'adresse, par exemple, New Brunswick.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand modifie ce champ en Etat si le pays sélectionné se compose d'états (par exemple, l'Inde ou les Etats-Unis).</p>
Code postal	<p>Le code postal, par exemple, M1C 3J6, ou le code ZIP pour les adresses aux Etats-Unis, par exemple 19050.</p>
Description	<p>Ce champ est limité à 100 caractères.</p>

Champ	Description
Remarques	Ce champ est limité à 1 999 caractères. <b>REMARQUE</b> : Ce champ ne s'affiche pas par défaut. L'administrateur de votre société doit le configurer.
Statut validé	Indique si l'adresse a été validée ou non, condition déterminée par le champ Date validée. <b>REMARQUE</b> : Ce champ ne s'affiche pas par défaut. L'administrateur de votre société doit le configurer.
<b>REMARQUE</b> : Les champs suivants utilisés pour la fonctionnalité de géocodage sont également disponibles via les services Web. Ces champs de géocodage ne s'affichent pas par défaut. L'administrateur de votre société doit les configurer. Ces champs sont en lecture seule. Pour des informations détaillées sur l'utilisation de ces champs, voir <a href="#">A propos du géocodage des informations d'adresse (page 396)</a> .	
Statut du géocode	Statut du processus de géocodage pour l'enregistrement d'adresse. Pour les nouveaux enregistrements d'adresse, Oracle CRM On Demand définit le champ à la valeur NULL. Si le géocodage réussit pour une adresse, Oracle CRM On Demand attribue la valeur Réussite au champ. Si le géocodage échoue pour une adresse, Oracle CRM On Demand attribue la valeur Echec au champ. Si vous modifiez une adresse, Oracle CRM On Demand rétablit la valeur NULL pour le champ.
Code correspondance de géocode	Précision ou qualité du processus de géocodage indiquée par un numéro de code correspondance. Pour un code correspondance donné, si plusieurs correspondances de latitude et de longitude sont renvoyées, Oracle CRM On Demand utilise la première correspondance de latitude et de longitude renvoyée par Oracle Spatial.
Vecteur de correspondance de géocode	Chaîne de 17 caractères qui indique la qualité de la correspondance des attributs d'adresse entrés lors du processus de géocodage pour dériver la latitude et la longitude associées à l'adresse.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les adresses partagées, voir :

- [Adresses](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Adresse \(page 380\)](#)
- [Gestion des adresses \(page 381\)](#)
- [A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse \(page 394\)](#)
- [A propos du géocodage des informations d'adresse \(page 396\)](#).

### A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse

Oracle CRM On Demand fournit les champs de géocode suivants pour le type d'enregistrement Adresse Ces champs ne sont pas disponibles par défaut.

- Latitude
- Longitude

Si vous avez besoin de ces champs, l'administrateur de votre société doit les ajouter à la mise en page de l'adresse. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

Les champs de géocode sont généralement utilisés pour localiser les coordonnées géographiques communément appelées latitude et longitude à partir de valeurs d'adresse, telles que la rue et le code postal. Ces champs de géocode permettent de prendre en charge les fonctionnalités de cartographie et de localisation d'applications client d'Oracle CRM On Demand, telles qu'Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, ou encore de repérer un lieu dans une application de cartographie telle que Google Maps. Si les utilisateurs ne renseignent pas ces champs, ils sont alors limités aux fonctionnalités de cartographie standard des applications clientes, à partir des valeurs d'adresse disponibles.

La latitude et la longitude sont habituellement représentées par une notation en degrés, minutes et secondes, par exemple 59°20'30"N. Cependant, dans Oracle CRM On Demand, elles sont représentées et stockées en tant que données décimales accompagnées de signes plus ou moins, comme décrit ci-après :

- Pour indiquer la latitude, vous pouvez saisir n'importe quelle valeur comprise dans la plage allant de -90,0000000 à +90,0000000, avec un maximum de 7 chiffres après la virgule. Si la valeur saisie comporte plus de 7 chiffres après la virgule, Oracle CRM On Demand l'arrondit automatiquement. Par exemple, Oracle CRM On Demand arrondira à 89,1234568 la valeur de latitude 89,12345678.
- Pour indiquer la longitude, vous pouvez saisir n'importe quelle valeur comprise dans la plage allant de -180,0000000 à +180,0000000, avec un maximum de 7 chiffres après la virgule. Si la valeur saisie comporte plus de 7 chiffres après la virgule, Oracle CRM On Demand l'arrondit automatiquement. Par exemple, Oracle CRM On Demand arrondira à 179,1234567 la valeur de longitude 179,12345674.

En outre, Oracle CRM On Demand prend en charge un format décimal générique pour la latitude et la longitude, à savoir Oracle CRM On Demand prend en charge les nombres avec un séparateur décimal point (.). Dans certaines langues, la virgule (,) est utilisée comme séparateur décimal, mais vous devez entrer les données décimales au moyen d'un point (.) dans ces langues. Oracle CRM On Demand affiche le nombre décimal tel qu'il est stocké dans la base de données et ne procède à aucune localisation du format de ces données décimales.

Pour ajouter des valeurs de latitude et de longitude dans Oracle CRM On Demand, vous devez convertir la représentation en degrés-minutes-secondes de ces coordonnées en représentation décimale, comme suit :

Degrés décimaux = degrés + minutes/60 + secondes/3600

La valeur de latitude ou de longitude doit être accompagnée d'un signe plus ou moins, car les valeurs négatives sont autorisées. Les valeurs de latitude positives représentent le nord (N) de l'équateur, alors que les valeurs de latitude négatives représentent le sud (S) de l'équateur. Les valeurs de longitude positives représentent l'est (E) du méridien d'origine, alors que les valeurs de longitude négatives représentent l'ouest (O) du méridien d'origine. Par exemple, le tableau suivant présente des exemples de valeurs pour les champs Latitude et Longitude de différentes villes dans Oracle CRM On Demand.

Ville	Latitude	Valeur de latitude dans Oracle CRM On Demand	Longitude	Valeur de longitude dans Oracle CRM On Demand
Stockholm, Suède	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
Darwin, Australia	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand n'effectue pas la conversion des latitude et longitude à la représentation requises dans Oracle CRM On Demand. Les champs Latitude et Longitude ne stockent que les géocodes associés à une adresse. Généralement, les applications client d'Oracle CRM On Demand, telles qu'Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, se chargent du traitement et de la conversion des données de géocode. Toutefois, Oracle CRM On Demand peut utiliser les informations présentes dans un enregistrement d'adresse pour rechercher automatiquement les valeurs de latitude et de longitude correspondants à l'adresse à l'aide d'Oracle Spatial, puis renseigner les champs Latitude et Longitude. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [A propos du géocodage des informations d'adresse \(page 396\)](#).

## A propos du géocodage des informations d'adresse

Si Activer le programme Geocoder est sélectionné dans la page Profil de la société, Oracle CRM On Demand utilise les informations de l'enregistrement d'adresse pour rechercher les valeurs de latitude et de longitude correspondantes pour l'adresse à l'aide d'Oracle Spatial et s'il réussit, il alimente les champs correspondants dans les enregistrements d'adresse avec ces valeurs. Le processus de recherche et d'alimentation des latitude et longitude à partir des informations d'adresse est appelé *géocodage*. Oracle CRM On Demand utilise Oracle Spatial pour rechercher de manière asynchrone les géocodes correspondants. Oracle CRM On Demand ignore le géocodage des enregistrements contenant des valeurs préexistantes dans les champs de latitude ou de longitude.

Oracle CRM On Demand redéfinit le géocodage des champs latitude et longitude quand :

- Vous effacez les champs de latitude et longitude.
- Vous modifiez les champs d'adresse.

### A propos des champs de géocodage dans les enregistrements d'adresse

Les enregistrements d'adresse contiennent trois champs liés au géocodage :

- **Statut du géocode.** Statut du processus de géocodage pour l'enregistrement d'adresse :

- **Valeur NULL.** L'adresse n'est pas géocodée.
- **Réussite.** L'adresse a été géocodée avec succès.
- **Echec.** Le géocodage de l'adresse a échoué.

Un échec de géocodage intervient généralement si les données d'adresse sont incorrectes, si un géocode n'est pas disponible pour l'adresse ou si la correspondance de l'adresse est trop générique.

- **Code correspondance de géocode.** Indique avec quelle précision la latitude et la longitude correspondent à l'adresse donnée telle qu'indiquée par une valeur de nombre entier :

Code correspondance de géocode	Description
0	Aucune correspondance de géocodage pour l'adresse.
1	Correspondance exacte de géocodage pour l'adresse.
2	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance pour le type de rue, ou la partie suffixe ou préfixe de la rue.
3	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance pour la partie numéro du domicile de la rue.
4	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance de la rue.
10	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance du code postal.
11	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance du nom de la ville.
12	Correspondance de géocodage, avec un compromis sur la précision de la correspondance du code postal et de la ville.

Oracle CRM On Demand Customer Care configure un niveau acceptable pour le code correspondance de géocode pour votre société. Oracle CRM On Demand enregistre les champs de latitude et longitude renvoyés depuis le processus de géocodage dans un enregistrement d'adresse uniquement quand le code correspondance est inférieur ou égal au niveau défini par Oracle CRM On Demand Customer Care. Cette valeur est généralement définie à 3 par défaut.

Si Oracle CRM On Demand ne trouve aucune correspondance dans le processus de géocodage, il définit le code correspondance de géocode à la valeur 0 et ne renseigne pas la latitude et la longitude dans l'adresse.

- Vecteur de correspondance de géocode.** Chaîne de 17 caractères qui fournit un récapitulatif détaillé des parties de l'adresse qui ont contribué à la précision ou au manque de précision de la latitude et de la longitude renvoyées pour l'adresse entrée. Un point d'interrogation indique une position de champ non utilisée. Oracle CRM On Demand définit le champ Vecteur de correspondance de géocode pour toutes les adresses qui ne sont pas géocodées par une série de points d'interrogation : ??????????????????. Chaque position contient une valeur comprise entre 0 et 4.

Le tableau suivant présente les positions dans la chaîne et l'attribut d'adresse correspondant à chaque position. Les attributs d'adresse ne sont pas des champs d'adresse dans Oracle CRM On Demand mais une représentation conceptuelle des différentes parties qui composent une adresse, telles qu'un numéro de domicile ou un préfixe de rue, etc.

Position dans le vecteur de correspondance de géocode	Attribut d'adresse
0 à 4	Non utilisé
5	Adresse - Numéro du domicile
6	Adresse - Préfixe de la rue
7	Adresse - Nom de la rue
8	Adresse - Suffixe de la rue
9	Adresse - Type de rue
10	Non utilisé
11	Ville
12 à 13	Non utilisé
14	Etat
15	Pays
16	Code postal
17	Non utilisé

Position dans le vecteur de correspondance de géocode	Attribut d'adresse
---	--------------------

**NOTE:** Oracle Spatial dérive les attributs d'adresse tels que le numéro du domicile ou le préfixe de la rue, en analysant les informations d'adresse contenues dans les champs Adresse 1, Adresse 2 et Adresse 3 d'un enregistrement d'adresse dans Oracle CRM On Demand. La façon dont Oracle Spatial dérive ces attributs varie d'un pays à l'autre.

La valeur numérique à laquelle Oracle CRM On Demand définit la position dans la chaîne du vecteur de correspondance de géocode peut varier de 0 à 4 comme suit :

Valeur de la position du vecteur de correspondance de géocode	Description
0 ou 1	Oracle CRM On Demand a trouvé une correspondance exacte pour l'attribut d'adresse lors du géocodage.
2 ou 3	L'attribut d'adresse n'a pas la valeur NULL, toutefois, Oracle CRM On Demand n'a pas trouvé de correspondance pour l'attribut lors du géocodage.
4	L'attribut d'adresse a la valeur NULL, mais Oracle Spatial a réussi à trouver une correspondance proche, basée sur l'approximation.

Pour plus d'informations sur ces champs de géocodage et d'autres champs d'adresse, voir [Champs d'adresse \(page 392\)](#).

### Exemple de géocodage

L'exemple suivant montre comment vous pouvez utiliser et interpréter les champs de géocodage, quand Oracle CRM On Demand géocode une adresse. Considérons une adresse avec les valeurs de champ suivantes :

Champ d'adresse dans Oracle CRM On Demand	Valeur
Nom d'adresse	Ji Yang
Pays	Etats-Unis
Numéro/Rue	1 Oracle Dr
Adresse 2	Nashua
Adresse 3	Non défini



Champ d'adresse dans Oracle CRM On Demand	Valeur
Ville	Nashua
Département	Non défini
Etat	NH
Code postal	03062

Quand Oracle CRM On Demand géocode cette adresse, Oracle Spatial décompose l'adresse et définit les valeurs d'attribut d'adresse comme suit :

Attributs d'adresse dans Oracle Spatial	Valeur
Nom (à partir de l'adresse)	Ji Yang
Numéro du domicile (à partir de l'adresse)	1
Nom de la rue (à partir du champ Rue)	Oracle Dr
Ville	Nashua
Etat	NH
Pays	Etats-Unis
Code postal	03062

Oracle Spatial tente de trouver une correspondance sur la base de ces attributs d'adresse, en effectuant une recherche indépendante sur différents attributs, puis en utilisant une combinaison d'attributs d'adresse pour trouver la meilleure approximation pour la latitude et la longitude.

Si le géocodage réussit, Oracle CRM On Demand définit les champs comme suit :

Champ d'adresse Oracle CRM On Demand	Valeur	Commentaire
Statut du géocodage	Réussite	Réussite du géocodage.
Code correspondance de géocodage	1	Oracle Spatial a trouvé une correspondance exacte.
Longitude	-71.46006	Aucun
Latitude	42.71004	Aucun

Champ d'adresse Oracle CRM On Demand	Valeur	Commentaire
Vecteur de correspondance de géocodage	??030402010??000?	Vecteur de correspondance de géocodage pour cet exemple.  Le vecteur est défini que le géocodage réussisse ou pas. Même pour un code correspondance faible de 4 où aucune latitude ni longitude n'est définie, le vecteur est quand même défini et détaille les attributs qui ont contribué à l'échec.

Vous pouvez interpréter la valeur du vecteur ??030402010??000? comme indiqué dans le tableau suivant :

Position du vecteur de correspondance de géocode	Valeur	Attribut d'adresse	Interprétation de la valeur du vecteur de correspondance
1	?	Aucun	Non utilisé
2	?	Aucun	Non utilisé
3	0	Aucun	Non utilisé
4	3	Aucun	Non utilisé
5	0	Numéro du domicile	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
6	4	Préfixe de la rue	L'attribut d'adresse a la valeur NULL, mais une correspondance proche a été trouvée, basée sur l'approximation.
7	0	Nom de la rue.	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
8	2	Suffixe de la rue	Cet attribut d'adresse a une valeur mais aucune correspondance n'a été trouvée pour la valeur.
9	0	Type de rue	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
10	1	Aucun	Non utilisé
11	0	Ville	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
12	?	Aucun	Non utilisé
13	?	Aucun	Non utilisé
14	0	Etat	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.

Position du vecteur de correspondance de géocode	Valeur	Attribut d'adresse	Interprétation de la valeur du vecteur de correspondance
15	0	Pays	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
16	0	Code postal	Correspondance exacte trouvée pour cet attribut.
17	?	Aucun	Non utilisé

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les adresses, voir :

- [Adresses](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Adresse \(page 380\)](#)
- [Gestion des adresses \(page 381\)](#)
- [Champs d'adresse \(page 392\)](#)
- [A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse \(page 394\)](#)

## Equipements

Utilisez les pages Equipement pour créer et mettre à jour des équipements, et pour créer des listes d'équipements. Un *équipement* est un enregistrement correspondant à un produit qui a été vendu à un client ou à une société.

**REMARQUE** : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux équipements, l'onglet Equipement peut être exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Equipement

A partir de la page d'accueil Equipement, vous pouvez créer des listes d'équipements et des enregistrements d'équipement.

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

#### Création d'un équipement

Vous pouvez créer un équipement en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Equipements récemment modifiés. Pour des informations sur les champs des enregistrements d'équipement, voir [Suivi des équipements \(page 308\)](#). Pour des informations générales sur la création d'enregistrements, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#).

#### Utilisation des listes d'équipements

La section Listes d'équipements présente un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'équipements. Les listes comportent les enregistrements d'équipement créés aux endroits suivants de Oracle CRM On Demand :

- Pages Equipement

- Pages Véhicule et Portefeuille
- Section des informations liées aux équipements dans les pages Détail des enregistrements de compte, interlocuteur et objet personnalisé

Liste d'équipements	Filtres
Tous les équipements	Tous les équipements dont vous avez la visibilité, quel que soit leur propriétaire.
Equipements récemment modifiés	Tous les équipements dont vous avez la visibilité, triés par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes.

### Affichage des équipements récemment modifiés

La section Equipements récemment modifiés affiche le titre des derniers enregistrements d'équipement à avoir été modifiés.

**REMARQUE :** Lorsqu'un numéro de série est saisi dans un enregistrement d'équipement, ce numéro est utilisé comme titre de l'équipement. Sinon, c'est le nom de produit qui est utilisé. Dans la section Equipements récemment modifiés de la page d'accueil Equipement, et dans les autres pages où figure le titre de l'équipement, vous pouvez effectuer une exploration à partir de celui-ci pour ouvrir l'enregistrement d'équipement.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Equipement, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

#### *Pour ajouter des sections à la page d'accueil Equipement*

- 1 Dans la page d'accueil Equipement, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Equipement - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Suivi des équipements \(page 308\)](#)

## Gestion des équipements

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

Pour des informations sur le suivi des équipements et les champs des enregistrements d'équipement, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Suivi des équipements \(page 308\)](#)

## Cartes

La page Cartes d'Oracle CRM On Demand permet de rechercher des adresses sur une carte ou d'obtenir l'itinéraire routier d'accès à une adresse. Pour utiliser la page Cartes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Intégration avec les cartes. Par ailleurs, l'administrateur doit rendre l'onglet Cartes accessible à votre rôle utilisateur. Si l'onglet Cartes ne figure pas parmi ceux qui apparaissent dans le haut des pages de Oracle CRM On Demand après que l'administrateur l'a rendu disponible pour votre rôle utilisateur, vous pouvez alors l'ajouter à votre présentation des onglets. Pour plus d'informations sur l'ajout d'onglets à votre présentation des onglets, voir [Affichage de vos onglets \(page 826\)](#).

**REMARQUE :** Pour activer le privilège d'intégration avec les cartes et rendre l'onglet Cartes disponible pour votre rôle, l'administrateur doit disposer du privilège Gérer l'intégration avec les cartes dans son rôle d'utilisateur. Si tel n'est pas le cas, l'administrateur doit contacter Oracle CRM On Demand Customer Care pour demander l'activation de ce privilège.




Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans les pages Cartes :

- Rechercher une adresse dans une carte.
- Effectuer une recherche de proximité pour trouver les adresses figurant dans les enregistrements d'Oracle CRM On Demand et qui se situent :
  - dans un rayon spécifié autour de votre position actuelle,
  - dans un rayon spécifié autour d'une autre position.
- Obtenir les itinéraires routiers d'accès aux adresses figurant sur une carte.

**REMARQUE :** A l'exception de l'Inde et de Singapour, la fonction Carte fournit les adresses dans la langue principale du pays ou de la juridiction figurant dans l'adresse. Par exemple, les adresses situées au Qatar sont fournies en arabe, les adresses situées en Russie, en russe, etc. En ce qui concerne les adresses situées en Inde ou à Singapour, la fonction Carte fournit les adresses en anglais. Pour le Canada, la fonction Carte fournit les adresses en anglais, sauf pour le Québec, où elles sont fournies en français.

Lorsque vous effectuez une recherche de proximité, vous pouvez limiter la recherche à une liste prédéfinie d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez créer une liste d'interlocuteurs de type Partenaire, puis lancer une recherche de proximité sur cette liste pour trouver les interlocuteurs partenaires situés à moins de 10 kilomètres de votre position ou du lieu où vous avez l'intention de vous trouver le lendemain.

Le tableau suivant présente les épingles qui apparaissent sur la carte.



Épingle	Objectif
	Indique votre position actuelle, si la fonctionnalité Cartes peut déterminer celle-ci
	Indique la position d'une adresse trouvée lors d'une recherche de proximité
	Indique le centre d'une recherche de proximité

S'il est possible de déterminer votre position actuelle, une épingle l'indique sur la carte qui apparaît à l'ouverture de la page Cartes. S'il n'est pas possible de déterminer votre position actuelle, une carte d'Amérique du Nord apparaît. La fonctionnalité Cartes détermine votre position actuelle comme suit :

- Si l'ordinateur que vous utilisez utilise des informations GPS, la fonctionnalité Cartes utilise ces informations pour déterminer votre position.
- Si votre ordinateur ne reçoit pas d'informations GPS, la fonctionnalité utilise l'API de votre navigateur pour déterminer votre position. Les API utilisent l'adresse IP de l'ordinateur pour déterminer votre position actuelle. Si votre ordinateur pointe sur un serveur proxy, l'emplacement de ce dernier est considéré comme votre position actuelle.

**REMARQUE :** Si vous voulez que votre position actuelle soit déterminée, vous devez autoriser votre navigateur à accéder à vos informations de positionnement. En fonction du navigateur que vous utilisez et des paramètres de confidentialité que vous avez sélectionnés, vous pouvez être invité à autoriser le navigateur à accéder à vos informations de positionnement. Si vous n'acceptez pas, une carte par défaut d'Amérique du Nord apparaît à la place de votre position actuelle.

Le tableau suivant présente les icônes cible disponible sur une carte.

Icône	Objectif
	Cette icône est affichée lorsque la page n'est pas centrée sur votre position actuelle. Au passage de la souris sur cette icône, le texte <i>Afficher mon emplacement</i> est affiché.
	Cette icône est affichée uniquement lorsque la page est centrée sur votre position actuelle. Au passage de la souris sur cette icône, le texte <i>Mon emplacement</i> est affiché. Lorsque vous cliquez sur cette icône, le facteur d'agrandissement est ajusté de manière à centrer l'épingle de position sur la carte.

Si plusieurs enregistrements sont tracés ou épinglés sur la même latitude ou longitude, Oracle CRM On Demand affiche une seule épingle pour tous ces enregistrements. Si vous cliquez sur l'épingle, vous affichez la liste de tous les noms d'enregistrement sous-jacents et de leurs adresses associées. Vous pouvez sélectionner n'importe quel enregistrement de cette liste pour ajouter l'adresse aux itinéraires ou définir l'adresse comme centre de proximité. Pour plus d'informations sur l'obtention d'informations d'itinéraire, voir [Obtention d'itinéraires routiers \(page 408\)](#), et pour plus d'informations sur les recherches de proximité, voir [Exécution de recherches de proximité \(voir Performing Proximity Searches page 405\)](#).

Pour plus d'informations sur la couverture des données fournie par la fonctionnalité de mise en correspondance et de géocodage de Oracle CRM On Demand, voir [Mise en correspondance et géocodage de la couverture des données \(page 410\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [Recherche d'adresses dans Cartes \(page 404\)](#)
- Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches page 405](#))
- [Obtention d'itinéraires routiers \(page 408\)](#)
- [Accéder à une carte pour une adresse \(page 391\)](#)

## Recherche d'adresses dans Cartes

Cette rubrique explique comment trouver des adresses dans la page Cartes de Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** S'il est possible de déterminer votre position actuelle, une épingle l'indique sur la carte qui apparaît à l'ouverture de la page Cartes. S'il n'est pas possible de déterminer votre position actuelle, une carte d'Amérique du Nord apparaît.

**Avant de commencer.** Pour utiliser la page Cartes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Intégration avec les cartes. Par ailleurs, l'administrateur doit rendre l'onglet Cartes accessible à votre rôle utilisateur. Si l'onglet Cartes ne figure pas parmi ceux qui apparaissent dans le haut des pages de Oracle CRM On Demand après que l'administrateur l'a rendu disponible pour votre rôle utilisateur, vous pouvez alors l'ajouter à votre présentation des onglets. Pour plus d'informations sur l'ajout d'onglets à votre présentation des onglets, voir [Affichage de vos onglets \(page 826\)](#).

### **Pour rechercher une adresse dans une carte**

- 1 Cliquez sur l'onglet Cartes.
- 2 Dans le panneau de recherche de la page Cartes, saisissez l'adresse que vous souhaitez trouver.  
Vous devez utiliser des virgules pour séparer les éléments de l'adresse et vous devez entrer le nom ou le code du pays en dernier lieu dans l'adresse. Le format de l'adresse peut varier en fonction du pays. Les recherches ne sont pas sensibles à la casse. Des exemples de saisie d'adresses sont fournis ci-dessous :
  - Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
  - 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
  - Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
  - Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In
 Vous pouvez également indiquer le nom d'une ville et un pays. Dans ce cas, la fonction Cartes renvoie l'adresse postale par défaut pour cette ville et ce pays. En cas de correspondances multiples, la recherche affiche les adresses correspondantes disponibles détectées et vous êtes invité à en sélectionner une. Par exemple, si vous saisissez la chaîne *Toronto, Canada* en anglais, la recherche renvoie deux adresses. L'une est l'adresse par défaut pour Toronto dans l'île du Prince-Edouard, et l'autre est l'adresse par défaut pour Toronto en Ontario, toutes les deux au Canada. Oracle Maps fournit les adresses.
- 3 Cliquez sur l'icône loupe.  
Sur la carte, une épingle indique la position de l'adresse. Si plusieurs correspondances sont trouvées pour vos critères de recherche, celles-ci apparaissent dans une liste, dans laquelle vous pouvez sélectionner la correspondance correcte. Jusqu'à 10 correspondances sont initialement renvoyées. Si plus de 10 correspondances sont trouvées, vous pouvez faire défiler la page pour en voir d'autres.

### **Rubriques connexes**

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

- [Cartes \(page 403\)](#)
- Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405)
- [Obtention d'itinéraires routiers \(page 408\)](#)

## **Performing Proximity Searches**

In a proximity search, Oracle CRM On Demand checks the addresses that are stored on records of a given record type to determine whether the addresses are within the radius that you specify for the search. If Oracle CRM On Demand finds an address that is within the radius of the search, then a pin is placed on the map to indicate the address location. You can see the name and address of the record that is associated with a pin when you rest your pointer on the pin.

Proximity searches are based on the information in the Latitude and Longitude fields in the addresses that are searched. Therefore, you must ensure that these fields are populated correctly in the relevant addresses if you want the addresses to be found by a proximity search. For more information about the Latitude and Longitude fields, see About Geocode Fields in the Address Record Type (voir [A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse](#) page 394).

The following table lists the record types that support proximity searches and shows the address type that is checked on each record type when you perform a proximity search.



Supported Record Type	Address Checked in Proximity Searches
Account	The shipping or billing address for the account
Activity	The address in the Address field on the activity, for example, the address in a contact call.
Contact	The primary address for the contact

**NOTE:** S'il est possible de déterminer votre position actuelle, une épingle l'indique sur la carte qui apparaît à l'ouverture de la page Cartes. S'il n'est pas possible de déterminer votre position actuelle, une carte d'Amérique du Nord apparaît.

After you have performed a proximity search on a supported record type, you can navigate to the record's Detail page or just preview the record's Detail page depending on the value of the Record Preview Mode setting. This setting is typically set up for your company in the company profile by your administrator, however, you can override the company-wide setting in your personal profile under My Setup.

**NOTE:** The record preview functionality is not available if you access Oracle CRM On Demand through a device running the iOS operating system.

**Before you begin.** Pour utiliser la page Cartes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Intégration avec les cartes. Par ailleurs, l'administrateur doit rendre l'onglet Cartes accessible à votre rôle utilisateur. Si l'onglet Cartes ne figure pas parmi ceux qui apparaissent dans le haut des pages de Oracle CRM On Demand après que l'administrateur l'a rendu disponible pour votre rôle utilisateur, vous pouvez alors l'ajouter à votre présentation des onglets. Pour plus d'informations sur l'ajout d'onglets à votre présentation des onglets, voir [Affichage de vos onglets \(page 826\)](#).

The following procedure describes how to perform a proximity search to find accounts or contacts that are located within a specified radius of your current location.

**NOTE:** A proximity search returns the location of the first 500 records that are within the specified radius.

#### ***To perform a proximity search within a specified radius of your current location***

- 1 Click the Maps tab.
- 2 In the Maps page, in the search pane, click the double arrows to show the search criteria fields in the Around Me tab.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.

**NOTE:** You can find information about the search criteria fields in the table at the end of this topic.

Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.

- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following procedure describes how to perform a proximity search within a specified radius of a location that you select.

**NOTE:** If you want to use a specific address as the center for your proximity search, and if that address is not already indicated by a pin on the map, then search for the address before you perform your proximity search. For more information, see [Finding Addresses on Maps \(voir Recherche d'adresses dans Cartes page 404\)](#).

### **To perform a proximity search within a specified radius of a location that you select**

- 1 In the Maps page, on the map, set the center for your proximity search.  
Do one of the following:
  - On the map, click a pin that indicates the address that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.
  - On the map, right-click any location that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.

**NOTE:** If the address that you want to use as the center for your proximity search is not already shown on the map, then search for it, as described in [Finding Addresses on Maps](#) (voir [Recherche d'adresses dans Cartes](#) page 404).

The center that you set for the proximity search is indicated by a pin.
- 2 In the search pane, if the search criteria fields in the Around Me tab are not visible, then click the double arrows to show the fields.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.  
Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.
- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following table describes the criteria fields for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Select Record Type	Select the record type that you want to search for, such as Account, Activity, or Contact. This field is required for a proximity search.
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Shipping Address.</b> The proximity search for the account is limited to the shipping address.</li> <li>■ <b>Billing Address.</b> The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.</li> </ul>
Select List	Select the list that you want to search. All of the lists that are available to you for the record type are available for you to select in this field.
Radius	Select the radius for the proximity search. The available options are 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100, and 500. If you do not select a value, then a default value of 10 is used for the search.
Units	Select the units in which the radius is measured. The available options are miles and kilometers.

### **To preview a record after a proximity search**

- 1 Click the desired pin that is available from the proximity search for an account, activity, or a contact record.

- 2 Preview the record as follows:
    - a If the Record Preview Mode is set to Click On Preview Icon, then you can hover your mouse over the name of the record to display the preview icon, and then click the icon to display the first section of the record's Detail page.
    - b If the Record Preview Mode is set to Hover on Link, then you can hover your mouse over the link for the name of the record to display the first section of the record's Detail page.
  - 3 Click the link for the name of the record in the record preview to open the record's Detail page.
- NOTE:** You can also open the record's Detail Page from the link for the name of the record on the initial pop-up window as well as from the preview pop-up window.
- 4 To return to the map, click Back to Maps on the record's Detail page.

**NOTE:** Oracle CRM On Demand saves the results of your prior proximity search.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Maps (voir [Cartes](#) page 403)
- Finding Addresses on Maps (voir [Recherche d'adresses dans Cartes](#) page 404)
- Obtaining Driving Directions (voir [Obtention d'itinéraires routiers](#) page 408)

## Obtention d'itinéraires routiers

Cette rubrique explique comment obtenir des itinéraires routiers d'accès aux adresses figurant sur la page Cartes dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** S'il est possible de déterminer votre position actuelle, une épingle l'indique sur la carte qui apparaît à l'ouverture de la page Cartes. S'il n'est pas possible de déterminer votre position actuelle, une carte d'Amérique du Nord apparaît.

**Avant de commencer.** Pour utiliser la page Cartes, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Intégration avec les cartes. Par ailleurs, l'administrateur doit rendre l'onglet Cartes accessible à votre rôle utilisateur. Si l'onglet Cartes ne figure pas parmi ceux qui apparaissent dans le haut des pages de Oracle CRM On Demand après que l'administrateur l'a rendu disponible pour votre rôle utilisateur, vous pouvez alors l'ajouter à votre présentation des onglets. Pour plus d'informations sur l'ajout d'onglets à votre présentation des onglets, voir [Affichage de vos onglets](#) (page 826).

### *Pour obtenir des itinéraires routiers*

- 1 Cliquez sur l'onglet Cartes.
- 2 Ajoutez un point de départ et une destination (ou point d'arrivée) dans la page Cartes, à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Cliquez sur les doubles flèches dans le volet de recherche puis, dans l'onglet Itinéraires, saisissez l'adresse du point de départ dans le champ A et l'adresse de la destination ou du point d'arrivée dans le champ B.

Vous devez utiliser des virgules pour séparer les éléments de l'adresse et vous devez entrer le nom ou le code du pays en dernier lieu dans l'adresse. Le format de l'adresse peut varier en fonction du pays.

Pour obtenir la liste des pays et des codes à deux lettres correspondants pris en charge par Oracle Maps, visitez la [page Web Oracle Maps Geocoder Metadata](#). Pour plus d'informations sur les formats d'adresse pris en charge par Oracle Maps, visitez la [page Web Oracle Maps Geocoder Concepts](#).
  - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un emplacement de la carte et sélectionnez Ajouter aux itinéraires pour ajouter le point de départ dans le champ A de l'onglet Itinéraires. Cliquez avec le bouton

droit de la souris sur l'emplacement de destination et sélectionnez Ajouter aux itinéraires pour ajouter le point d'arrivée dans le champ B.

- Cliquez sur une épingle sur la carte et sélectionnez Ajouter aux itinéraires pour ajouter le point de départ dans le champ A de l'onglet Itinéraires. Cliquez ensuite sur l'épingle représentant la destination et sélectionnez Ajouter aux itinéraires pour ajouter le point d'arrivée dans le champ B.

Vous pouvez combiner ces méthodes en fonction des besoins.

**REMARQUE :** Si vous saisissez une adresse dans le champ de recherche du volet de recherche et s'il existe un point de départ (A) et un point d'arrivée (B) dans l'onglet Itinéraires, cette adresse est ajoutée comme point d'arrivée (C) lorsque vous effectuez la recherche.

### 3 Cliquez sur l'icône loupe.

Oracle CRM On Demand affiche les itinéraires dans l'onglet Itinéraires. Semblables aux itinéraires fournis par les systèmes GPS disponibles dans le commerce, les itinéraires représentent les différents itinéraires routiers possibles, avec indication pour chacun de la durée et de la distance. Oracle CRM On Demand trace également l'itinéraire sur la carte et y indique les libellés des destinations.

Si vous entrez plusieurs points d'arrivée (par exemple, le point de départ A avec les points d'arrivée B et C), les informations fournies comprennent l'itinéraire du point A au point B, puis du point B au point C. Si vous souhaitez obtenir l'itinéraire entre votre position actuelle et un point d'arrivée donné, incluez votre position actuelle en tant que point de départ en cliquant sur l'épingle Mon emplacement, puis cliquez sur Ajouter aux itinéraires.

**REMARQUE :** Les itinéraires sont déterminés d'après les données sur les rues les plus proches de l'adresse disponibles dans Oracle Maps. Par conséquent, il peut arriver que les libellés des points d'arrivée ne soient pas épinglés à l'adresse exacte sur la carte.

### 4 Si vous voulez centrer un point d'arrivée sur une vue de carte, cliquez sur le libellé de ce point (B, C, etc.) dans la carte de l'itinéraire.

Le centrage du point d'arrivée dans la vue ne fonctionne que si l'itinéraire est affiché sur la carte. Si vous effacez l'itinéraire en cliquant sur l'icône x correspondante dans la carte ou en modifiant les points d'arrivée, ou si vous n'avez pas cliqué sur la loupe après avoir saisi les points d'arrivée, la carte ne sera pas centrée sur ces points.

### 5 Pour effacer les résultats obtenus pour un itinéraire, cliquez sur x dans la carte.

L'itinéraire est également effacé si vous modifiez les points d'arrivée existants (par exemple, si vous changez ou supprimez un point d'arrivée) ou si vous inversez leur ordre.

### 6 Pour imprimer un itinéraire, cliquez sur l'icône d'imprimante dans la carte des résultats d'itinéraire :



La fenêtre d'aperçu d'impression qui s'ouvre affiche un cliché de la carte avec l'itinéraire. L'aperçu inclut tous les points d'arrivée, les adresses de point d'arrivée, le récapitulatif de la durée et de la distance pour le trajet et la carte indiquant toutes les routes disponibles. Sous l'image de la carte figure un tableau avec l'itinéraire et le temps de conduite estimé. Les points d'arrivée sont codés par couleur dans le tableau et correspondent à la couleur de l'épingle du point d'arrivée sur la carte.

Les options décrites dans le tableau suivant sont disponibles sous forme de liens dans le bas de l'onglet Itinéraires.

Option	Description
Ajouter un point d'arrivée	Sélectionnez cette option pour ajouter d'autres points d'arrivée (quatre au maximum). Un point de départ et un point d'arrivée sont disponibles par défaut.

Option	Description
Plus d'options	<p>Sélectionnez cette option pour indiquer des préférences supplémentaires concernant l'itinéraire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Préférence d'itinéraire.</b> Le plus rapide ou Le plus court. La valeur par défaut est Le plus rapide.</li> <li>■ <b>Préférence de route.</b> Autoroute ou Routes locales. La valeur par défaut est Autoroute.</li> <li>■ <b>Unités de distance.</b> Impériales ou Métriques. La valeur par défaut est Impériales.</li> <li>■ <b>Langue.</b> Les itinéraires sont disponibles dans les langues suivantes : anglais, français, allemand, italien et espagnol. L'anglais est la langue par défaut.</li> </ul>
Inverser les adresses	Sélectionnez cette option pour inverser l'ordre des points de départ et d'arrivée sur la carte de l'itinéraire.

### Rubriques connexes

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

- [Cartes \(page 403\)](#)
- [Recherche d'adresses dans Cartes \(page 404\)](#)
- Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405)

### Mise en correspondance et géocodage de la couverture des données

La fonctionnalité sous-jacente de mise en correspondance et de géocodage pour Oracle CRM On Demand est fournie par Oracle Spatial and Graph. Le tableau ci-après décrit la couverture des données fournie par Oracle Spatial and Graph.

Zone	Pays ou territoire
Amérique du Nord	Bahamas, Belize, Bermudes, Canada, Iles Caïmans, Costa Rica, Cuba, République dominicaine, Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Mexique, Nicaragua, Panama, Porto Rico, Iles vierges (EU), Etats-Unis
Europe	Albanie, Andorre, Autriche, Azerbaïdjan, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bases britanniques militaires souveraines, Bulgarie, Iles Anglo-Normandes, Croatie, Chypre, Zone tampon de l'ONU à Chypre, République tchèque, Danemark, Angleterre, Estonie, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Finlande, France, Géorgie, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Ile de Man, Italie, Kazakhstan, Kosovo, Kirghizistan, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Irlande du Nord, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie, Saint Marin, Ecosse, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Zone sous contrôle de l'administration chypriote turque, Ukraine, Ouzbékistan, Cité du Vatican, Pays de Galles

Zone	Pays ou territoire
Asie/Pacifique	Australie, Bangladesh, Brunei Darussalam, Cambodge, Hong-Kong-Chine, Inde, Indonésie, Macao-Chine, Malaisie, Maldives, Mongolie, Népal, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Sri Lanka, Taïwan, Thaïlande, Vietnam
Amérique du sud	Argentine, Aruba, Barbade, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Iles Malouines (Falkland), Guyane française, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Paraguay, Pérou, Saint-Barthélemy, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Vincent et les Grenadines, Géorgie du Sud et Iles Sandwich du Sud, Suriname, Trinité-et-Tobago, Uruguay, Venezuela
Moyen-Orient et Afrique	Angola, Bahreïn, Bénin, Botswana, Burundi, Egypte, Eswatini, Bande de Gaza, Ghana, Guinée, Irak, Israël, Côte d'Ivoire, Jordanie, Kenya, Koweït, Liban, Lesotho, Malawi, Mali, Maroc, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Oman, Qatar, Réunion, Rwanda, Arabie Saoudite, Sénégal, Afrique du Sud, Sainte-Hélène, Ascension et Tristan da Cunha, Tanzanie, Togo, Tunisie, Ouganda, Emirats arabes unis, Zambie, Zimbabwe

**REMARQUE :** Pour les pays non répertoriés dans le tableau, les couches cartographiques fournies par le produit Nokia World Map sont limitées. Les données de Corée du Sud doivent être hébergées dans le pays et il n'y a actuellement aucune date de déploiement.

#### Rubriques connexes

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

- [Cartes \(page 403\)](#)
- [Recherche d'adresses dans Cartes \(page 404\)](#)
- Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405)
- [Obtention d'itinéraires routiers \(page 408\)](#)
- [Accéder à une carte pour une adresse \(page 391\)](#)





# 5

## Planification commerciale

---

Cette rubrique présente les fonctions de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand.

### A propos de la planification commerciale

Oracle CRM On Demand prend en charge la gestion des comptes et des interlocuteurs. Il s'agit de gérer les profils du compte et des interlocuteurs associés et le compte et les relations de l'interlocuteur. Il s'agit également de créer un plan global permettant d'allouer efficacement le financement et les ressources associés à un compte.

Lorsque les équipes de ventes et de marketing passent d'une stratégie centrée sur le produit à une stratégie de vente basée sur le compte (ou sur le client), la vente de compte clé et la planification commerciale stratégique deviennent des facteurs clés de réussite. Les équipes de ventes et de marketing définissent les éléments suivants :

- Des perspectives d'opportunités commerciales
- Des objectifs stratégiques
- Des listes d'activités définies visant à permettre d'atteindre ces objectifs et gagner des opportunités
- Des objectifs stratégiques pour un compte entier
- Des objectifs tangibles avec la définition appropriée de la perspective d'opportunité

Oracle CRM On Demand prend en charge des stratégies et processus de ventes afin de gérer les comptes clés qui permettent aux équipes chargées des comptes de créer et gérer les éléments suivants :

- Plans commerciaux et d'engagement
- Objectifs connexes
- Opportunités
- Activités

**REMARQUE :** La fonctionnalité Plan commercial, Objectif, Compte du plan, Interlocuteur du plan et Opportunité du plan a été développée dans le contexte d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Cependant, tous les clients d'Oracle CRM On Demand peuvent accéder à cette fonctionnalité et l'utiliser. L'administrateur de votre entreprise peut l'activer pour que vous puissiez l'utiliser.

### Scénarios de planification commerciale

Les rubriques ci-après fournissent des exemples d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

- Scénario de gestion de plans pour un compte (voir [Scénario de gestion de plans pour un compte unique](#) page 414) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires](#) (page 414) (centré sur un compte)
- [Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs](#) (page 415) (centré sur un interlocuteur)
- Scénario de gestion des plans pour les objectifs et les produits (voir [Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits](#) page 416) (centré sur le produit)

## Scénario de gestion de plans pour un compte unique

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans pour les comptes uniques. Le responsable de compte utilise des fonctions sophistiquées pour gérer des comptes volumineux et complexes (par exemple, une société multinationale) par rapport à un compte simple (tel qu'une entreprise individuelle). Ce type de compte comporte plusieurs plans pour différentes périodes ou pour différents responsables au cours de la même période. Par exemple, un responsable de compte général ou un responsable de compte de produits spéciaux peuvent utiliser des plans différents.

Le responsable de compte effectue les tâches suivantes pour gérer les plans d'un compte :

- 1 Avant la période de planification, le responsable des comptes crée un plan commercial pour chaque compte. Ce plan établit les objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur du compte de la période associée. Un plan annuel et des plans enfant trimestriels sont généralement disponibles pour les comptes importants. La métrique principale du plan commercial est le chiffre d'affaires. En général, un plan destiné à un client important contient des plans enfant pour ses différentes unités opérationnelles et territoires, etc., mais tous les plans sont gérés comme un seul et même compte. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux \(page 417\)](#).
- 2 Dans le processus d'approbation du plan commercial, le responsable des comptes change le statut du plan de Projet en Soumis. D'autres personnes clé vérifient et modifient le plan. Le responsable des comptes approuve le plan, en modifiant son statut en Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable des comptes peut changer le statut en Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3 Le responsable des compte complète les autres détails du plan commercial, notamment les objectifs, qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de visites commerciales. Le responsable des comptes peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs \(page 422\)](#).
- 4 Lorsque des opportunités de vente apparaissent, le responsable des comptes les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités \(page 344\)](#).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés
- Afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes
- Passer en revue continuellement les activités existantes et créer des activités et opportunités de suivi

## Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, qui est une variante du [scénario de gestion de plans pour un compte unique \(page 414\)](#), un responsable de compte ou un commercial est chargé d'effectuer la planification commerciale de groupes de comptes. Ces groupes peuvent être, par exemple, le territoire d'un responsable de compte, une *brique* (ensemble de comptes et d'interlocuteurs situés dans la même zone géographique), une région plus large, un canal de distribution, un segment de marché ou un groupe de petits comptes qui ne justifient pas l'élaboration de plans

individuels. En général, les utilisateurs qui utilisent le [scénario de gestion de plans pour un compte unique \(page 414\)](#) utilisent également ce scénario.

Le responsable des comptes ou des ventes effectue les tâches suivantes pour gérer les plans d'un groupe de comptes ou d'un territoire :

- 1 Avant la période de planification, le responsable des comptes crée un plan commercial pour chaque compte. Ce plan établit les objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur du compte de la période associée. En général, un plan annuel et des plans enfant trimestriels sont disponibles pour les comptes importants. La métrique principale du plan commercial est le chiffre d'affaires. Il existe toujours des plans enfant trimestriels et mensuels pour la planification de niveau inférieur. Certains champs, tels que ceux relatifs aux interlocuteurs, peuvent rester vides. Les plans peuvent exister à plusieurs niveaux de la hiérarchie, tels qu'aux niveaux territoire, région et pays. Ils peuvent être créés par des relations récurrentes dans le type d'enregistrement Plan commercial. Le responsable des comptes crée d'abord le plan de niveau supérieur, de sorte que les autres membres du personnel puissent créer des plans enfant sous le plan parent de la hiérarchie. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux \(page 417\)](#).
- 2 Au cours du processus d'approbation du plan commercial, le responsable du compte attribue au plan le statut Soumis à la place du statut Projet. D'autres personnes autorisées vérifient et modifient le plan. Le responsable des comptes approuve le plan, en modifiant son statut en Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable des comptes peut changer le statut en Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3 Le responsable du compte complète les détails du plan commercial, notamment les objectifs, qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de visites commerciales. Le responsable des comptes peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs \(page 422\)](#).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes ;
- vérifier en permanence les activités existantes et créer des activités de suivi.

## Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans pour les interlocuteurs, quel que soit le rapport entre cet interlocuteur et un compte. Par exemple, l'interlocuteur est un leader d'opinion de premier plan, un consultant ou un chercheur dont l'influence dépasse les comptes associés.

Le responsable de compte ou le chargé de liaison avec les entreprises effectue les tâches suivantes pour gérer le plan d'un interlocuteur :

- 1 Le responsable de compte crée un plan commercial pour chaque interlocuteur, avant la période de planification. Ce plan établit les objectifs de haut niveau de l'interlocuteur pour la période associée. Un plan annuel et, en principe, des plans trimestriels enfants sont disponibles, en particulier pour les interlocuteurs importants.

Les champs liés aux objectifs sont susceptibles de porter plus sur des objectifs qualitatifs que sur des objectifs de chiffre d'affaires. Il est peu probable qu'il existe une hiérarchie quelconque, semblable à celle des plans de compte qui correspondent au compte global, aux unités opérationnelles, etc. Pour plus

d'informations sur la création d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux \(page 417\)](#).

- 2 Dans le processus d'approbation du plan commercial, le responsable des comptes change le statut du plan de Projet en Soumis. D'autres personnes autorisées vérifient et modifient le plan. Le responsable des comptes approuve le plan, en modifiant son statut en Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable des comptes peut changer le statut en Expiré pour réduire le nombre de plans actifs.
- 3 Le responsable du compte réalise les objectifs, qui se situent à un niveau inférieur du plan. Par exemple, un objectif peut mener à un certain nombre de présentations académiques. Le responsable des comptes peut associer des activités et opportunités spécifiques à un plan commercial ou à un objectif. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs \(page 422\)](#).
- 4 Lorsque des opportunités de vente apparaissent (par exemple, l'opportunité de présenter une conférence ou une recherche de financement), le responsable du compte les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités \(page 344\)](#).

Pendant les activités de planification, le responsable du compte peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement liés à un interlocuteur et aux comptes associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les interlocuteurs ;
- passer continuellement en revue les activités existantes et créer des activités de suivi et des opportunités.

## Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits

Ce scénario fournit un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de planification commerciale d'Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité Oracle CRM On Demand différemment, en fonction de votre modèle commercial.

Dans ce scénario, un responsable de compte est chargé de gérer des plans commerciaux centrés plus particulièrement sur des plans, des objectifs et des produits. Les plans peuvent s'appliquer à un groupe de comptes étendu. Par exemple, pour un lancement de produit stratégique, le directeur des ventes ou le responsable marketing crée des plans et des objectifs commerciaux qui s'appliquent à tous les comptes (ou à un sous-ensemble de comptes appropriés), quels que soient les détails spécifiques à chacun des plans de compte.

Le directeur des ventes ou le responsable marketing avec l'approbation du directeur des ventes effectue généralement les tâches suivantes pour gérer le plan. La gestion du plan dépend de la façon dont les contrôles d'accès sont mis en place dans l'organisation de ces responsables.

- 1 Au début des périodes de planification annuelles et trimestrielles, le responsable marketing crée les plans commerciaux pour certaines initiatives marketing liées à des produits. Alors que l'organisation marketing peut posséder un système distinct pour la planification commerciale complète des produits, son utilisation, dans ce scénario, est réservée aux initiatives de haute priorité exigeant une attention particulière de la part de l'équipe de ventes. Les plans commerciaux établissent des objectifs quantitatifs et qualitatifs de niveau supérieur pendant la période associée. Il peut exister un plan annuel et des plans enfant trimestriels. En règle générale, les métriques clés des plans commerciaux incluent le chiffre d'affaires. Pour plus d'informations sur la création d'un plan commercial, reportez-vous à la rubrique [Plans commerciaux \(page 417\)](#).
- 2 Le responsable marketing peut faire passer le statut des plans commerciaux de Projet à Soumis. Les responsables concernés examinent modifient et approuvent les plans en remplaçant le statut par Final - Approuvé. A la fin de la période de planification, le responsable marketing change le statut du plan en Expiré pour réduire le nombre de plans inactifs.
- 3 Le responsable marketing ajoute des détails au plan, notamment les objectifs qui se situent à un niveau inférieur du plan ; par exemple, l'activation des échantillons ou l'exécution d'activités (appels et des visites)

spécifiques, etc.) Le responsable marketing peut associer les activités à un plan commercial ou aux objectifs. Pour plus d'informations sur la définition d'un objectif, reportez-vous à la rubrique [Objectifs \(page 422\)](#).

- 4 Le responsable marketing applique le plan ou l'objectif à un groupe de comptes. Le plan peut s'appliquer à tous les comptes ou à un sous-ensemble de comptes appropriés pour un produit donné. Le responsable marketing associe le plan ou l'objectif commercial à chaque compte concerné. Le responsable de compte exécute et évalue le plan ou l'objectif commercial.
- 5 Lorsque des opportunités de vente apparaissent, le responsable des comptes ou le responsable marketing les saisit, en les associant au plan ou à l'objectif. Pour plus d'informations sur la configuration d'opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités \(page 344\)](#).

Tout en procédant aux activités de planification, le responsable de compte ou le responsable marketing peut effectuer les tâches suivantes :

- afficher les plans, les objectifs, les opportunités et les activités qui sont explicitement associés à un compte et aux éventuels interlocuteurs de compte associés ;
- afficher les objectifs qui s'appliquent à tous les comptes ;
- passer continuellement en revue les activités existantes et créer des activités de suivi et des opportunités.

## Plans commerciaux

Utilisez les pages Plan commercial pour créer, mettre à jour et suivre les plans commerciaux pour les comptes, les interlocuteurs ou les produits. Un *plan commercial* permet aux organisations de vente de définir des objectifs stratégiques (par exemple, des chiffres d'affaires cibles) et des plans d'action pour atteindre ces objectifs, sous la forme d'objectifs, d'activités et d'opportunités.

Vous pouvez utiliser des plans commerciaux de plusieurs manières afin de tenir compte des processus de planification spécifiques à une société. Par exemple, vous pouvez créer des plans pour des comptes privés (par exemple, au niveau du siège social ou du territoire) ou pour un certain nombre de comptes (par exemple, tous les comptes du territoire d'un commercial). Vous pouvez créer des plans pour des interlocuteurs indépendamment de leur affiliation de compte, ce qui est utile pour gérer les relations avec les principaux leaders d'opinion, dont l'influence dans un secteur ou domaine s'étend au-delà de leur propre compte d'affiliation (par exemple, un médecin chercheur influent). Vous pouvez créer des plans pour des produits, par exemple, pour planifier le lancement d'un nouveau produit qui sera vendu à plusieurs comptes. Pour tous ces types de plan commercial, l'horizon de planification peut être à court ou long terme. Le type de plan commercial est basé sur des périodes de planification définies par la société, généralement des mois, des trimestres et des années.

Les utilisateurs peuvent créer des hiérarchies de plans commerciaux. Un plan commercial donné peut comporter plusieurs plans enfants. De plus, des objectifs peuvent être associés à un plan donné (pour plus d'informations sur les objectifs, voir [Objectifs \(page 422\)](#)). Un plan commercial définit des objectifs stratégiques de haut niveau, un chiffre d'affaires cible, par exemple. Toutefois, un objectif définit un objectif tactique, comme la réalisation d'un certain nombre de visites commerciales, ou l'atteinte d'un certain nombre de prescriptions dans un cabinet médical.

Les plans commerciaux vous permettent d'intégrer la gestion de la relation client aux tâches, workflows et prestations de planification commerciale, au cours du cycle de vie de planification. Un plan commercial prend en charge la création et la gestion de plans de compte, ce qui lui permet d'assurer la vente aux comptes et la gestion des ventes. Un plan commercial se compose d'informations générales sur le plan et inclut des objectifs, des opportunités et des activités de plan connexes. Ces informations de plan sont également associées à ces comptes car un plan commercial peut être créé pour un compte, par exemple, un parent de groupe du compte, et appliqué à un certain nombre d'autres comptes d'un groupe.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les plans commerciaux, il est possible que l'onglet Plan commercial soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux

La page d'accueil Plans commerciaux constitue le point de départ de la gestion de plans commerciaux.

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

### Création d'un plan commercial

Vous pouvez créer un nouveau plan commercial en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans commerciaux récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de plan commercial \(page 420\)](#).

### Utilisation des listes de plans commerciaux

La section Listes des plans commerciaux contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans commerciaux standard.

Liste des plans commerciaux	Filtres
Tous les plans commerciaux	Tous les plans commerciaux auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Plans commerciaux récemment modifiés	Tous les plans commerciaux dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des derniers plans commerciaux

La section Plans commerciaux récemment modifiés répertorie les derniers plans commerciaux que vous avez affichés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections dans la page d'accueil Plans commerciaux

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plans commerciaux :

- Plans commerciaux récemment créés
- Plans commerciaux récemment modifiés
- Mes plans commerciaux récemment créés
- Mes plans commerciaux récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plans commerciaux).

### Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Plans commerciaux

- 1 Dans la page d'accueil Plans commerciaux, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plans commerciaux, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans commerciaux \(page 417\)](#)
- [Champs de plan commercial \(page 420\)](#)
- [Gestion des plans commerciaux \(page 419\)](#)

### Gestion des plans commerciaux

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

- [Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux \(page 420\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation de scripts d'évaluation \(page 186\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Plan commercial, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :



- [Plans commerciaux \(page 417\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux \(page 418\)](#)
- [Champs de plan commercial \(page 420\)](#)

## Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux

Vous pouvez lier des enregistrements supplémentaires au plan commercial en ajoutant des sections à la page Détails de l'enregistrement de plan commercial :

- Comptes du plan
- Interlocuteurs du plan
- Plans commerciaux
- Objectifs
- Opportunités du plan
- Activités

**REMARQUE** : Un plan commercial particulier business peut être lié à plusieurs éléments de toutes les entités ci-dessus. Les entités préfacées du terme *Plan* sont des entités spéciales qui permettent des relations plusieurs à plusieurs. Un plan commercial, un objectif ou une activité peut être lié à un seul plan commercial parent. Toutefois, un compte de plan, un interlocuteur de plan ou une opportunité de plan autorise plusieurs plans commerciaux parents. L'autorisation de plusieurs plans parents permet la souplesse nécessaire entre ces entités et les plans commerciaux.

Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

### *Pour lier des enregistrements à un plan commercial*

- 1 Dans la page Plan commercial - Détails, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation des détails du plan commercial, cliquez sur les flèches pour ajouter une section pour l'enregistrement et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Champs de plan commercial

Utilisez la page Plan commercial - Modification pour ajouter un plan commercial ou pour mettre à jour les détails relatifs à plan commercial existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un plan commercial.

**A SAVOIR** : Vous pouvez également modifier des plans commerciaux via les pages [Plans commerciaux - Liste](#) et [Plans commerciaux - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux plans commerciaux.

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

Champ	Description
Période	<p>Indique la période pendant laquelle le plan commercial doit être réalisé. Une période de planification est déterminée par le calendrier fiscal de la société, lequel est défini par l'administrateur de la société.</p> <p>Une période peut correspondre à un exercice, un trimestre, un mois ou une semaine ; par exemple, Trimestre fiscal 1 2010. Les périodes disponibles dépendent de la définition du calendrier fiscal de votre société. Pour plus d'informations sur la définition d'un calendrier fiscal, voir <a href="#">A propos des calendriers fiscaux (page 1267)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous devez disposer du privilège <b>Gérer l'administration des périodes pour sélectionner une période</b>.</p>
Période : Date de début	Date de début d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Période : Date de fin	Date de fin d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Type	Type du plan commercial. Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les types de plan possibles sont les suivants : Compte, Local, Régional, National, Segment de marché, Engagement ou Marque. (Requis.)
Statut	Statut du plan commercial. Sélectionnez le statut actuel du plan commercial dans la liste déroulante. Les statuts de plan possibles sont les suivants : Projet, Soumis, Final - Approuvé, Actuel, Expiré, Futur, Attente. (Requis.)
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de plan commercial.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Description	Description du plan commercial.
Nom du produit	Nom du produit associé à ce plan. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche.
Chiffre d'affaires du plan	Chiffre d'affaires escompté associé à ce plan.
Devise	Devise des montants monétaires de ce plan.
Date de conversion	Date appropriée pour convertir les montants des chiffres d'affaires locaux en devises utilisées au siège.

Champ	Description
Compte	<p>Le compte associé à ce plan commercial. Cliquez sur l'icône de recherche pour choisir un compte.</p> <p>Ce champ peut être utilisé lorsqu'une relation un à un existe entre le plan commercial et un compte spécifique. Si le plan commercial est associé à plusieurs comptes, utilisez l'entité d'intersection Comptes du plan pour créer la relation.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le champ <b>Compte</b> n'est pas disponible par défaut. Pour ajouter ce champ à la page de détails du plan commercial, contactez l'administrateur de votre société.</p>
<b>Analyse des points forts, points faibles, opportunités et menaces</b>	
Points forts	Points forts concurrentiels associés à la réussite de ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Points faibles	Points faibles concurrentiels associés à la réussite de ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Opportunités	Perspectives d'opportunités commerciales associées à ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
Menaces	Menaces potentielles susceptibles de limiter les opportunités commerciales associées à ce plan. (Ce champ est limité à 240 caractères.)
<b>REMARQUE :</b> Les champs ci-dessous sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition et peuvent ne pas être disponibles pour votre configuration. Si tel est le cas, contactez l'administrateur.	
Compte partenaire propriétaire	Nom du compte partenaire auquel appartient le propriétaire du plan commercial.
Compte partenaire d'origine	Nom du compte partenaire à l'origine du plan commercial.
Compte partenaire principal	Nom du compte partenaire qui prend la tête des efforts fournis sur le plan commercial.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans commerciaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans commerciaux \(page 417\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux \(page 418\)](#)
- [Gestion des plans commerciaux \(page 419\)](#)

## Objectifs

Utilisez les pages Objectif pour créer, mettre à jour et suivre les objectifs d'un plan d'affaires.

Un *objectif* est un but tactique que vous visez pour parvenir à un objectif stratégique de niveau supérieur d'un plan commercial. En général, vous créez un objectif associé à un plan commercial. Alors qu'un plan commercial établit un objectif de chiffre d'affaires annuel global pour un compte, un objectif établit un but tactique tel que la réalisation d'un certain nombre de visites commerciales (ou de prescriptions dans le domaine médical). Les objectifs constituent un niveau de planification intermédiaire entre les objectifs stratégiques de haut niveau avec des plans commerciaux et la planification de niveau inférieur avec des activités (visites et appels commerciaux) et des opportunités (opérations commerciales individuelles).

Il n'est pas nécessaire qu'un objectif soit relié à un plan d'affaires. Les organisations peuvent utiliser les objectifs de différentes manières. Tout comme les plans d'affaires, vous pouvez appliquer des objectifs à des comptes, des interlocuteurs ou des produits. Un objectif particulier peut comprendre plusieurs objectifs enfant. Vous pouvez définir des objectifs à court terme ou à long terme. Ces périodes dépendent des périodes de planification définies par la société (généralement des mois, des trimestres ou des années). Les objectifs ne sont pas aussi flexibles que les plans d'affaires. Un plan d'affaires peut être associé à plusieurs comptes et interlocuteurs, tandis qu'un objectif peut uniquement être lié à un seul compte et à un seul interlocuteur. En outre, une opportunité peut être associée à un seul objectif, alors qu'elle peut être associée à plusieurs plans d'affaires.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des objectifs, l'onglet Objectif peut être exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Objectif

La page d'accueil Objectifs constitue le point de départ pour gérer les enregistrements d'objectif.

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

### Création d'un objectif

Vous pouvez créer un objectif en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Objectifs récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'objectif \(page 425\)](#).

### Utilisation des listes d'objectifs

La section Listes des objectifs répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau suivant décrit les listes d'objectifs standard.

Liste des objectifs	Filtres
Tous les objectifs	Tous les objectifs auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Objectifs récemment modifiés	Tous les objectifs dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec

Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des objectifs récents

La section Objectifs récemment modifiés répertorie les objectifs que vous avez récemment modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Compte du plan :

- Objectifs récemment créés
- Objectifs récemment modifiés
- Mes objectifs récemment créés
- Mes objectifs récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Objectifs).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Objectifs

- 1 Dans la page d'accueil Objectifs, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Objectifs, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur [Enregistrer](#).

## Gestion des objectifs

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

- [Liaison d'enregistrements à des objectifs \(page 425\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation de scripts d'évaluation \(page 186\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Objectif, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan

### Rubriques connexes

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

- [Objectifs \(page 422\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif \(page 423\)](#)
- [Champs d'objectif \(page 425\)](#)

### Liaison d'enregistrements à des objectifs

Vous pouvez également lier les enregistrements suivants à un objectif en ajoutant des sections à la page Détails de l'enregistrement d'objectif :

- Objectifs
- Opportunités
- Activités

Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

#### *Pour lier des enregistrements à un objectif*

- 1 Dans la page Détails de l'objectif, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la mise en page des détails de l'objectif, cliquez sur les flèches pour ajouter une section pour l'enregistrement et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Champs d'objectif

La page Objectif - Modification permet d'ajouter un objectif ou de mettre à jour les détails relatifs à un objectif existant. Cette page contient tous les champs disponibles pour un objectif.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des objectifs dans les pages Liste d'objectifs et Objectif – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux objectifs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'objectif</b>	

Champ	Description
Nom de l'objectif	Nom de l'objectif. (Requis.)
Nom du plan	Plan commercial parent associé à l'objectif. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche.
Type	Fonction générale de l'objectif. Exemples : Notoriété, Niveau d'études, Relation, Nouvelle acquisition de compte, Augmenter la pénétration du compte, Essai de produit, Prime spéciale, Rétention de compte, Réponse concurrente. Sélectionnez le type dans la liste déroulante. (Requis.)
Statut	Statut en cours de l'objectif. Exemples : Projet, Soumis, Final - Approuvé, Actuel, Expiré, Futur, En attente. Sélectionnez le statut dans la liste déroulante. (Requis.)
Nom du compte	Compte associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Nom de l'interlocuteur	Interlocuteur associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Nom du produit	Produit associé à l'objectif. Cliquez sur l'icône de recherche pour le sélectionner.
Période	<p>Une période définit le temps de réalisation d'un objectif. Elle est déterminée par le calendrier fiscal de la société, lequel est défini par l'administrateur de la société. (Requis.)</p> <p>Une période peut correspondre à un exercice, un trimestre, un mois ou une semaine ; par exemple, Trimestre fiscal 1 2010. Les périodes disponibles dépendent de la définition du calendrier fiscal de votre société. Pour plus d'informations sur la définition d'un calendrier fiscal, voir <a href="#">A propos des calendriers fiscaux (page 1267)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Vous devez disposer du privilège <b>Gérer l'administration des périodes</b> pour sélectionner une période.</p>
Période : Date de début	Date de début d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
Période : Date de fin	Date de fin d'une période. Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner cette date.
<b>Informations sur la cible</b>	
Chiffre d'affaires de l'objectif	Chiffre d'affaires cible pour l'objectif, par exemple, 1 000 000.
Devise	Devise du chiffre d'affaires (dollar US ou euro, par exemple). Cliquez sur l'icône de devise pour sélectionner la devise requise.
Date de conversion	Date appropriée pour convertir les montants des chiffres d'affaires locaux dans les devises utilisées par les sièges sociaux.



Champ	Description
Audience cible	Groupe ou organisation cible de l'objectif ; par exemple, médecins spécialisés en cardiologie.
Cible de l'objectif	But ou résultat de l'objectif exprimé dans les unités de l'objectif ; par exemple, le nombre 1 000 représente 1 000 appels de clients.
Unités de l'objectif	Unité ou expression de la cible de l'objectif ; par exemple, unités de vente, nombre d'appels, dollars (\$), etc. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner l'unité de l'objectif.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Description de l'objectif.
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'objectif.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .

### Rubriques connexes

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

- [Objectifs \(page 422\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Objectif \(page 423\)](#)
- [Gestion des objectifs \(page 424\)](#)

## Comptes du plan

Utilisez les pages Compte du plan pour créer et mettre à jour les comptes associés à des plans commerciaux, et en effectuer le suivi. Les *comptes de plan* établissent une correspondance entre des comptes et des plans commerciaux, vous permettant ainsi d'associer les uns aux autres. Un compte de plan permet d'associer plusieurs plans commerciaux (par exemple, un plan pour la force de vente générale et un autre pour une force de vente spécialisée) à un seul compte. Un plan commercial couvre plusieurs comptes (par exemple, tous les comptes d'un territoire).

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement compte de plan. Ils peuvent alors utiliser la page de détail du plan commercial ou du compte pour associer des comptes à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement compte de plan.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes de plan, il est possible que l'onglet Compte du plan soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Compte du plan

La page d'accueil Compte du plan constitue le point de départ de la gestion des comptes du plan.

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

### Création d'un compte de plan

Vous pouvez créer un compte de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Comptes du plan récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de compte du plan \(page 429\)](#).

### Utilisation des listes de comptes du plan

La section des listes de comptes du plan contient des listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des comptes du plan.

Liste des comptes du plan	Filtres
Tous les comptes du plan	Tous les comptes du plan auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire du compte du plan.
Comptes du plan récemment modifiés	Tous les comptes du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des comptes du plan récents

La section Comptes du plan récemment modifiés répertorie les derniers comptes du plan que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Compte du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Compte du plan :

- Comptes du plan récemment créés
- Comptes du plan récemment modifiés
- Mes comptes du plan récemment créés
- Mes comptes du plan récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Compte du plan).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Compte du plan

- 1 Dans la page d'accueil Compte du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Compte du plan - Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des comptes du plan

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Compte du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan

### Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les comptes du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Comptes du plan \(page 427\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan \(page 428\)](#)
- [Champs de compte du plan \(page 429\)](#)

## Champs de compte du plan

Utilisez la page Compte du plan - Modification pour ajouter un compte du plan ou mettre à jour les détails d'un compte du plan existant.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les comptes du plan dans les pages [Comptes du plan - Liste et Détails du compte du plan](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des

options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs à un compte du plan.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur un compte du plan</b>	
Compte	Compte Oracle CRM On Demand associé à cet enregistrement du compte du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le compte associé. (Requis.) Pour plus d'informations sur les champs de compte, reportez-vous à rubrique <a href="#">Champs de compte (page 315)</a> .
Compte du plan principal	Activez cette case à cocher pour indiquer, le cas échéant, le compte principal à associer à un plan.
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Compte du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Requis.)
Compte : Emplacement	Informations d'emplacement provenant du champ Emplacement de l'enregistrement du compte. Ce champ indique le type d'installation utilisé par le compte sur ce site, par exemple, un siège social. (Lecture seule.)
Compte : Priorité	Informations de priorité provenant du champ Priorité de l'enregistrement du compte. Ce champ indique la priorité du compte, par exemple, élevée, moyenne ou faible. (Lecture seule.)
Compte : Type de compte	Informations relatives au type de compte provenant du champ Type de compte de l'enregistrement du compte. Ce champ indique la relation du compte par rapport à la société, par exemple, prospect, client, partenaire ou concurrent. (Lecture seule.)
Compte : Référence	Informations de référence provenant de la case à cocher Référence de l'enregistrement du compte. Ce champ indique si le compte peut être utilisé comme référence pour des clients potentiels ou des commerciaux. (Lecture seule.)
Compte : Titulaire	Informations relatives au titulaire provenant du champ Titulaire de l'enregistrement de l'opportunité. Ce champ indique le pseudonyme du titulaire de l'enregistrement Compte. (Lecture seule.)

### Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les comptes du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Comptes du plan \(page 427\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Compte du plan \(page 428\)](#)
- [Gestion des comptes du plan \(page 429\)](#)

## Interlocuteurs du plan

Utilisez les pages Interlocuteur du plan pour créer et mettre à jour les interlocuteurs associés à des plans commerciaux, et en effectuer le suivi. Un *interlocuteur de plan* est un enregistrement qui vous permet d'associer

des interlocuteurs à des plans commerciaux, chaque interlocuteur pouvant avoir plusieurs plans. Par exemple, vous pouvez avoir un plan pour une force de vente générale et un plan pour une force de vente spécialisée. En même temps, un interlocuteur de plan permet à un plan commercial de couvrir plusieurs interlocuteurs, par exemple, tous les interlocuteurs d'un territoire.

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement interlocuteur de plan, mais d'utiliser la page de détail du plan commercial ou de l'interlocuteur pour associer des interlocuteurs à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement interlocuteur de plan.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les interlocuteurs du plan, il est possible que l'onglet Interlocuteur du plan soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan

La page d'accueil Interlocuteur du plan constitue le point de départ de la gestion des interlocuteurs du plan.

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

### Création d'un interlocuteur de plan

Vous pouvez créer un interlocuteur de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Interlocuteurs du plan récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de l'interlocuteur de plan (voir [Champs d'interlocuteur de plan page 433](#)).

### Utilisation des listes d'interlocuteurs du plan

La section des listes d'interlocuteurs du plan contient des listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'interlocuteurs du plan.

Liste des interlocuteurs du plan	Filtres
Tous les interlocuteurs du plan	Tous les interlocuteurs du plan auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire du compte du plan.
Mes interlocuteurs du plan récemment modifiés	Tous les interlocuteurs du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des interlocuteurs du plan récents

La section Interlocuteurs du plan récemment modifiés affiche les derniers contacts du plan qui ont été modifiés. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

## Ajout de sections à la page d'accueil Interlocuteurs du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan :

- Interlocuteurs du plan récemment créés
- Interlocuteurs du plan récemment modifiés
- Mes interlocuteurs du plan récemment créés
- Mes interlocuteurs du plan récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan).

### *Pour ajouter des sections à la page d'accueil Interlocuteurs du plan*

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Interlocuteur du plan - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des interlocuteurs de plan

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des interlocuteurs du plan communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Interlocuteur du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les interlocuteurs du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Interlocuteurs du plan \(page 430\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan \(page 431\)](#)
- [Champs d'interlocuteur de plan \(page 433\)](#)

## Champs d'interlocuteur de plan

Utilisez la page Interlocuteur du plan - Modification pour ajouter un interlocuteur du plan ou mettre à jour les détails relatifs à un interlocuteur du plan existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un interlocuteur du plan.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des interlocuteurs du plan dans les pages [Interlocuteur du plan - Liste](#) et [Interlocuteur du plan - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations supplémentaires sur certains champs relatifs à l'interlocuteur du plan.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'interlocuteur du plan</b>	
Interlocuteur	Interlocuteur Oracle CRM On Demand associé à cet enregistrement d'interlocuteur du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'interlocuteur associé. (Requis.)  Pour plus d'informations sur les champs d'interlocuteur, reportez-vous à <a href="#">Champs d'interlocuteur (page 339)</a> .
Interlocuteur de plan principal	Cochez cette case si l'interlocuteur est l'interlocuteur principal du plan commercial.
Interlocuteur : Prénom	Information du champ Prénom de l'enregistrement Interlocuteur. (Lecture seule.)
Interlocuteur : Nom	Information du champ Nom de l'enregistrement Interlocuteur. (Lecture seule.)
Interlocuteur : Compte	Compte associé à l'interlocuteur. (Lecture seule.)
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Interlocuteur du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Requis.)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les interlocuteurs du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Interlocuteurs du plan \(page 430\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan \(page 431\)](#)
- [Gestion des interlocuteurs de plan \(page 432\)](#)



## Opportunités du plan

Utilisez les pages Opportunité du plan pour créer et mettre à jour les opportunités associées à un plan commercial, et en effectuer le suivi. Les *opportunités de plan* établissent une correspondance entre des opportunités et des plans commerciaux, permettant ainsi d'associer une opportunité à plusieurs plans commerciaux (par exemple, un plan pour la force de vente générale et un autre pour une force de vente spécialisée). Un plan commercial peut couvrir plusieurs opportunités à la fois.

Certains utilisateurs peuvent choisir de ne pas interagir directement avec le type d'enregistrement opportunité de plan, mais d'utiliser la page de détail du plan commercial ou de l'opportunité pour associer des opportunités à des plans commerciaux. D'autres, en revanche, peuvent préférer utiliser directement le type d'enregistrement opportunité de plan.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux opportunités du plan, il est possible que l'onglet Opportunités du plan soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan

La page d'accueil Opportunité du plan constitue le point de départ de gestion des opportunités du plan.

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

#### Création d'une opportunité de plan

Vous pouvez créer une opportunité de plan en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Opportunités de plans récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs des opportunités de plan \(page 436\)](#).

#### Utilisation des listes d'opportunités de plan

La section des listes d'opportunité du plan contient des listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des opportunités du plan.

Liste des opportunités du plan	Filtres
Toutes les opportunités du plan	Toutes les opportunités du plan auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Mes opportunités de plan récemment modifiées	Toutes les opportunités du plan dont le champ Titulaire contient votre nom, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

#### Affichage des opportunités du plan récentes

La section Opportunités du plan récemment modifiées affiche les dernières opportunités du plan qui ont été modifiées. Cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#) pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Opportunité du plan

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Opportunité du plan :

- Opportunités du plan récemment créées
- Opportunités du plan récemment modifiées
- Mes opportunités de plan récemment créées
- Mes opportunités de plan récemment modifiées
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut ajouter d'autres rapports dans la page d'accueil Opportunité du plan).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Opportunité du plan

- 1 Dans la page d'accueil Opportunité du plan, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Opportunités du plan, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des opportunités du plan

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des opportunités du plan communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Paramètres du rôle d'utilisateur et des profils d'accès

Pour utiliser les pages Opportunité du plan, votre rôle utilisateur doit inclure les privilèges suivants :

- Gérer l'accès à la planification des affaires
- Gérer l'administration des périodes

En outre, les paramètres de niveau d'accès de votre profil doivent vous permettre d'accéder aux types d'enregistrement suivants :

- Plan commercial
- Objectif
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les opportunités du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Opportunités du plan \(page 434\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan \(page 434\)](#)
- [Champs des opportunités de plan \(page 436\)](#)

## Champs des opportunités de plan

Utilisez la page Opportunité du plan - Modification pour ajouter une opportunité du plan ou mettre à jour les détails d'une opportunité du plan existante.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des opportunités de plan via les pages [Opportunités - Liste et Opportunités du plan – Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux opportunités du plan.

Champ	Description
<b>Informations sur les opportunités de plan</b>	
Plan commercial	Plan commercial associé à cet enregistrement Opportunité du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le plan commercial associé. (Requis.)  Pour plus d'informations sur les plans commerciaux, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Plans commerciaux (page 417)</a> .
Opportunité	Opportunité dans Oracle CRM On Demand associée à cet enregistrement d'opportunité du plan. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'opportunité associée. (Requis.)  Pour plus d'informations sur les opportunités, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Opportunités (page 344)</a> .
Opportunité : Compte	Compte associé à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Date de clôture	Date de clôture prévue associée à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Prévision	Si cette case est cochée, cela signifie que l'opportunité doit être incluse dans le calcul du CA prévisionnel. (Lecture seule.)
Opportunité : Titulaire	Information du champ Titulaire de l'enregistrement de l'opportunité. Le titulaire est la personne affectée à l'opportunité. (Lecture seule.)
Opportunité : Chiffre d'affaires	Chiffre d'affaires potentiel associé à l'opportunité. (Lecture seule.)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les opportunités du plan, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Opportunités du plan \(page 434\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan \(page 434\)](#)
- [Gestion des opportunités du plan \(page 435\)](#)



# 6

## Demandes d'assistance et solutions

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations relatives aux services client :

- **Demandes d'assistance.** Ces pages permettent de gérer les demandes d'assistance émanant des clients pour des produits ou services.
- **Solutions.** Ces pages permettent de stocker les réponses apportées aux questions ou aux problèmes d'assistance usuels.

### Procédure de gestion des demandes d'assistance

Pour gérer une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Procédure d'une demande d'assistance (voir [Procédure d'une demande d'assistance](#) page 439).
- 2 Utilisation d'une demande d'assistance (page 439).
- 3 Résolution d'une demande d'assistance (page 440).
- 4 Clôture d'une demande d'assistance (page 440).

Les demandes d'assistance peuvent résulter d'appels entrants du client.

### Procédure d'une demande d'assistance

Pour créer une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Vérifiez les informations sur le client et enregistrez le problème nécessitant une assistance.
- 2 Utilisez des scripts d'assistance afin d'appliquer de façon cohérente les procédures de la société, telles que l'identification et la réaffectation des problèmes.

Pour plus d'informations sur les scripts, voir [Utilisation de scripts de demandes d'assistance](#) (page 444).

- 3 Affectez des demandes d'assistance à des agents d'assistance (voir [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 443)).

### Utilisation d'une demande d'assistance

Pour traiter une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Consignez les appels de suivi.
- 2 Consignez les tâches.
- 3 Consignez les notes afin d'enregistrer les actions effectuées pour aider le client.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'activités aux demandes d'assistance, reportez-vous aux rubriques [Création d'activités](#) (page 221) et [Champs d'activité](#) (page 254).

## Résolution d'une demande d'assistance

Pour résoudre une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Recherchez la bibliothèque des solutions destinée à vous aider à résoudre les demandes de client (voir Consultation de solutions (voir [Consultation des solutions](#) page 453)).
- 2 Liez les solutions appropriées à la demande d'assistance et évaluez leur utilité de façon à gérer et à améliorer en permanence la bibliothèque (voir [Evaluation des solutions](#) (page 454)).
- 3 Utilisez des rapports prédéfinis ou personnalisés pour identifier les problèmes (voir [Exécution d'analyses](#) (page 873)).
- 4 Exécutez une action immédiate pour les résoudre. Si vous ne trouvez pas de solution, ajoutez-en une dans la bibliothèque (voir [Gestion des solutions](#) (page 452)).

## Clôture d'une demande d'assistance

Pour clôturer une demande d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Enregistrez le résumé des activités.
- 2 Clôturez la demande d'assistance une fois qu'elle a été résolue. Reportez-vous à la rubrique [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) (page 445).

## Demandes d'assistance

Utilisez les pages Demande d'assistance pour enregistrer, suivre et traiter les demandes d'informations ou d'assistance émanant des clients. Une *demande d'assistance* contient toutes les informations détaillées relatives à une activité d'assistance donnée. Vous pouvez également utiliser une demande d'assistance pour capturer des informations complémentaires, telles que les solutions ou les activités requises pour résoudre la demande en question. Les représentants du service clientèle accèdent à un seul emplacement pour consulter toutes les informations relatives aux demandes d'assistance. Pour garantir qu'un enregistrement Demande d'assistance capture toute l'activité d'assistance, les modifications apportées aux enregistrements sont suivies via une piste d'audit. Pour plus d'informations sur le traitement des demandes d'assistance, voir [Procédure de gestion des demandes d'assistance](#) (page 439).

## Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance

La page Demande d'assistance - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les demandes d'assistance.

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

### Procédure d'une demande d'assistance

Vous pouvez créer un enregistrement Demande d'assistance en cliquant sur le bouton Nouveau de la section Mes demandes d'assistance ouvertes. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, voir [Affectation de demandes d'assistance](#) (page 443) et Champs des demandes d'assistance (voir [Champs de demandes d'assistance](#) page 445).

### Utilisation des listes de demandes d'assistance

La section Listes de demandes d'assistance affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes d'assistance standard.



Liste de demandes d'assistance	Filtres
Toutes les demandes d'assistance	aucun
Toutes les demandes d'assistance clôturées	Statut = Fermé
Toutes les demandes d'assistance réaffectées	Statut = Ouverte - Réaffectée
Toutes les demandes d'assistance ouvertes	Statut = Ouvert, Statut = Ouverte - Réaffectée
Toutes les demandes d'assistance récemment créées	Toutes les demandes d'assistance triées selon leur date de création
Toutes les demandes d'assistance récemment modifiées	Toutes les demandes d'assistance triées selon leur date de modification
Mes demandes d'assistance ouvertes	Statut = Ouvert (affiche les enregistrements contenant votre nom d'utilisateur dans le champ Titulaire)
Mes demandes d'assistance	Demandes d'assistance où figure votre nom dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage de toutes les demandes d'assistance ouvertes

Cette section affiche la liste des demandes d'assistance ouvertes, selon l'ordre dans lequel elles ont été créées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

### Affichage des tâches liées aux demandes d'assistance

La section des tâches liées aux demandes d'assistance contient les tâches de demande d'assistance qui vous sont affectées, triées par date d'échéance, puis par priorité. Elle contient les informations suivantes :

- **Echéance.** Date d'échéance de la tâche telle que définie par vous ou par votre responsable.
- **Priorité.** Priorité des tâches définie par vous-même ou par votre responsable, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité de la tâche est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-libellé, 2-libellé ou 3-libellé, libellé étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection \(voir Changing Picklist Values page 1370\)](#).

- **Objet.** Titre de la tâche. Cliquez sur le lien pour consulter la tâche.
- **Demande d'assistance.** Numéro affecté par le système pour identifier la demande d'assistance.

Cliquez sur [Afficher la liste complète](#) pour développer la liste des tâches liées à la demande d'assistance.

### Affichage des rapports de demande d'assistance ouverte

La section Analyse des demandes d'assistance ouvertes affiche les rapports de demande d'assistance par source, type de produit, nom utilisateur ou priorité. Vous pouvez cliquer sur une section du graphe ou un élément du tableau pour en afficher les détails et déterminer les actions nécessaires pour résoudre les problèmes immédiatement. Vous pouvez également modifier les catégories figurant dans la liste déroulante afin d'afficher les mêmes données sous une autre perspective.

Par exemple, vous pouvez :

- Utiliser cette analyse pour rester informé des demandes d'assistance ouvertes et réaffectées.
- Utiliser le filtre par type de produit pour connaître les types de produit qui génèrent le plus d'appels.
- Utiliser le filtre par nom utilisateur pour voir la répartition de la charge de travail au sein de l'équipe.
- Utiliser le filtre par priorité pour connaître le niveau des problèmes d'assistance signalés.

Pour accéder à d'autres types d'analyse de service, accédez à l'onglet [Données analytiques](#).

### Ajout de sections dans la page d'accueil Demandes d'assistance

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège [Personnaliser des pages d'accueil](#), vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page Demandes d'assistance - Page d'accueil.

- Tâches associées aux demandes d'assistance
- Mes demandes d'assistance actuelles - Tâches liées (tâches dues ce jour).
- Autres sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page Demandes d'assistance – Page d'accueil.)

### **Pour ajouter des sections dans Demandes d'assistance - Page d'accueil**

- 1 Dans Demandes d'assistance - Page d'accueil, cliquez sur le lien [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page Demandes d'assistance - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page.
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

## Gestion des demandes d'assistance

Pour gérer les demandes d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- [Affectation de demandes d'assistance \(page 443\)](#)
- [Utilisation de scripts de demandes d'assistance \(page 444\)](#)
- [Ajout de solutions aux demandes d'assistance \(page 444\)](#)
- [Réaffectation de demandes d'assistance \(page 445\)](#)
- [Clôture des demandes d'assistance résolues \(page 445\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation d'Oracle Social Network \(page 464\)](#)

### Affectation de demandes d'assistance

Lorsque vous créez une demande d'assistance, le champ Propriétaire est vide. Vous pouvez affecter le propriétaire manuellement ou, si votre société utilise le gestionnaire d'affectation et que le type d'enregistrement Demande d'assistance est configuré pour le mode utilisateur ou mixte de la propriété d'enregistrement, la demande d'assistance peut être affectée automatiquement à un propriétaire lors du premier enregistrement de la demande. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements \(page 51\)](#).

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

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

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

Le fait de cocher la case Réaffecter le propriétaire ou de supprimer le nom du propriétaire ou du livre personnalisé principal active le gestionnaire d'affectation, qui traite à nouveau la demande d'assistance et l'affecte à un propriétaire en appliquant les règles définies par votre société.

**REMARQUE :** Si une demande d'assistance a le statut Fermé, elle est ignorée par le gestionnaire d'affectation et n'est pas réaffectée. La durée du processus de réaffectation des enregistrements peut alors varier en fonction de la complexité des règles d'affectation de votre société, du nombre d'enregistrements à réaffecter et de la charge actuelle du système.

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

- 1 Sélectionnez la demande d'assistance à affecter.  
Pour obtenir des instructions sur la recherche de demandes d'assistance, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Demande d'assistance - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Sur la page Demande d'assistance - Modification, placez votre curseur dans le champ Propriétaire ou Livre, cliquez sur l'icône de recherche, et sélectionnez un nouveau propriétaire ou livre dans la fenêtre de consultation.
- 4 Enregistrez vos modifications.

### Utilisation de scripts de demandes d'assistance

L'administrateur société a peut-être défini des scripts d'évaluation afin de vous aider à recueillir des informations sur les demandes d'assistance (Scripts de visite) ou à évaluer la satisfaction des clients (Enquêtes de satisfaction client). Un script d'évaluation est un ensemble de questions qui vous permettent de recueillir des données sur vos clients. Vos réponses sont notées (score), pondérées, puis comparées à un seuil défini afin de déterminer la décision ou la mesure appropriée.

**Avant de commencer.** Pour vous permettre d'utiliser les scripts d'évaluation, votre rôle d'utilisateur doit être configuré pour autoriser l'accès aux enregistrements d'évaluation. Pour plus d'informations sur les paramètres requis, reportez-vous à la rubrique [A propos des scripts d'évaluation \(page 2041\)](#).

#### *Pour utiliser un script de demande d'assistance*

- 1 Sélectionnez la demande d'assistance voulue.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes d'assistance, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande d'assistance - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Scripts d'appel ou Enquêtes de satisfaction client, puis cliquez sur Ajouter.  
**REMARQUE :** Si la section recherchée n'est pas affichée, cliquez sur le lien Modifier la présentation, qui se trouve dans le coin supérieur droit de la page, puis ajoutez la section appropriée dans votre mise en page. Vous pouvez ajouter ces sections dans votre page uniquement si l'administrateur de la société les a définies.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, recherchez le script approprié, puis cliquez sur Sélectionner. Vous pouvez utiliser les champs de filtre situés en haut de la fenêtre de recherche pour filtrer la liste des scripts.
- 4 Dans la fenêtre Scripts d'appel ou Enquête de satisfaction client, sélectionnez une réponse pour chaque question du script, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Demandes d'assistance - Détail s'affiche de nouveau. Suivant le résultat du script, il est possible que certains champs de l'enregistrement soient mis à jour automatiquement.

### Ajout de solutions aux demandes d'assistance

Vous pouvez ajouter une solution existante à vos demandes d'assistance. Pour plus d'informations sur les solutions, reportez-vous à la rubrique [Solutions \(page 449\)](#).

#### *Pour ajouter une solution à une demande d'assistance*

- 1 Sélectionnez la demande d'assistance voulue.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes d'assistance, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Faites défiler la page Demandes d'assistance - Détails jusqu'à la section Solutions, puis cliquez sur Ajouter. Une liste des solutions approuvées ou publiées s'affiche.

- 3 Pour limiter le nombre de solutions qui s'affichent, utilisez les options de filtrage pour lancer une recherche sur des mots-clés ou sur un ID de solution.
- 4 Cliquez sur Afficher un aperçu pour consulter les détails d'une solution et voir si elle répond à vos besoins.
- 5 Cliquez sur le lien Sélectionner en regard de chaque solution que vous souhaitez ajouter à votre demande d'assistance, puis cliquez sur OK.
- 6 En procédant comme indiqué ci-dessous, attribuez le statut En attente à la demande d'assistance et ne changez pas ce statut tant que le client ne vous aura pas confirmé que son problème est résolu :
  - a Dans la page Demandes d'assistance - Détails, cliquez dans le champ Statut, puis sélectionnez le statut En attente dans la liste déroulante.
  - b Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

## Réaffectation de demandes d'assistance

Vous pouvez réaffecter une demande d'assistance afin de mettre en évidence son caractère d'urgence.

### *Pour réaffecter une demande d'assistance*

- 1 Dans la page Liste de demandes d'assistance, cliquez dans le champ Statut de la demande d'assistance que vous souhaitez réaffecter.
- 2 Sélectionnez Ouverte - Réaffectée dans la liste déroulante du champ.
- 3 Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

Les règles de votre société définissent les mesures à prendre lorsqu'une demande d'assistance est réaffectée. Par exemple, l'administrateur a peut-être défini une règle de workflow qui envoie un e-mail ou génère une tâche lorsqu'une demande d'assistance est réaffectée.

Vous pouvez créer une liste filtrée pour afficher toutes les demandes d'assistance réaffectées auxquelles vous avez accès.

## Clôture des demandes d'assistance résolues

Lorsque que vous avez fourni une réponse satisfaisante à la demande du client, vous pouvez clôturer la demande d'assistance.

**Avant de commencer** : Dans la page Demandes d'assistance - Détails, assurez-vous que la demande d'assistance est terminée en vérifiant les points suivants :

- Toutes les activités de la demande d'assistance ont le statut Terminé, ce qui signifie que vous avez assuré le suivi auprès de votre client.
- Si votre société utilise des solutions, l'enregistrement Demande d'assistance est lié à une solution qui indique la façon dont le problème a été résolu.

### *Pour clôturer une demande d'assistance résolue*

- 1 Dans la page Liste de demandes d'assistance, cliquez dans le champ Statut de la demande d'assistance que vous souhaitez clôturer.
- 2 Sélectionnez Fermé dans la liste déroulante du champ.
- 3 Cliquez sur la coche verte dans le champ Statut pour enregistrer la modification.

## Champs de demandes d'assistance

Utilisez la page Demande d'assistances - Modification pour ajouter une demande d'assistance ou mettre à jour les détails d'une demande d'assistance existante.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des demandes d'assistance sur la page [Liste de demandes d'assistance](#) et sur la page [Demandes d'assistance - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

La page [Demandes d'assistance - Modification](#) contient tous les champs d'une demande d'assistance, comme indiqué dans le tableau suivant.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations sur l'interlocuteur</b>	
Numéro de DA	ID de la demande d'assistance. Généré par le système.
Compte	Compte lié à la demande d'assistance.
Interlocuteur	Interlocuteur lié à la demande d'assistance.
Tél. (bureau)	Numéro de téléphone professionnel de l'interlocuteur. Hérité de l'enregistrement Interlocuteur.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur. Hérité de l'enregistrement Interlocuteur.
Adresse	Adresse de l'interlocuteur ou du compte pour lequel la demande d'assistance est effectuée. Vous pouvez sélectionner cette adresse dans une liste d'adresses associées au compte ou à l'interlocuteur relatif à l'enregistrement de demande d'assistance.
<b>Informations sur les détails de l'assistance</b>	
Zone	Catégorie de la demande d'assistance, comme Produit, Installation, Maintenance, Formation, Autre.
Cause	Motif de la demande d'assistance, comme Instructions peu claires, Besoins utilisat. - Formation, Problème existant, Nouvelle question et Autre.
Type	Type de la demande d'assistance comme Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Source	Biais par lequel la demande d'assistance a été reçue comme Téléphone, Web, e-mail, Télécopie.
Priorité	Indication de la priorité, comme 1-Dès que possible, 2-Elevée, 3-Moyenne et 4-Faible.

Champ	Description
Statut	<p>Statut de la demande d'assistance comme Ouverte, En attente, Clôturée, Ouverte-Réaffectée, Annulée. Certaines listes et certains rapports filtrés utilisent le champ Statut pour déterminer les demandes d'assistance à inclure.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Les administrateurs peuvent modifier la liste de sélection Statut et ajouter de nouvelles valeurs ou mettre à jour des valeurs existantes, si leur rôle dispose des privilèges Personnaliser l'application - Modifier la liste de sélection de "statut" de demande de service et Personnaliser l'application. Pour plus d'informations sur la personnalisation des valeurs de liste de sélection, voir Modification des valeurs de liste de sélection (voir <a href="#">Changing Picklist Values</a> page 1370).</p> <p><b>ATTENTION</b> : Lorsque le champ Statut d'une demande d'assistance est défini avec la valeur Fermé ou Annulé, Oracle CRM On Demand met automatiquement à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur la demande d'assistance afin d'afficher la date et l'heure auxquelles le statut a été modifié. En conséquence, il est particulièrement recommandé que votre société ne désactive aucune de ces valeurs dans la liste de sélection du statut pour le type d'enregistrement Demande d'assistance. Cependant, votre société peut modifier le nom d'affichage de la valeur Fermé ou de la valeur Annulé, ou des deux. Si votre société modifie le nom d'affichage de la valeur Fermé, Oracle CRM On Demand met à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur une demande d'assistance lorsque le statut de celle-ci passe à la valeur intitulée à l'origine Fermé. De même, si votre société modifie le nom d'affichage de la valeur Annulé, Oracle CRM On Demand met à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur une demande d'assistance lorsque le statut de celle-ci passe à la valeur intitulée à l'origine Annulé.</p>
Date d'ouverture	Date et heure de création de la demande d'assistance. Généré par le système.
Heure de fermeture	<p>Date et heure auxquelles le statut de la demande d'assistance passe à Fermé ou Annulé. Généré par le système.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Votre administrateur peut modifier les noms d'affichage pour les valeurs de statut Fermé et Annulé.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de demande d'assistance.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de</a></p>



Champ	Description
	<a href="#">l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Réaffecter le propriétaire	<p>Indique que la demande d'assistance doit être réaffectée. Si l'administrateur de votre société a défini des règles d'affectation pour les demandes d'assistance, le fait de sélectionner ce champ active le gestionnaire d'affectation dans Oracle CRM On Demand, qui traite de nouveau la demande d'assistance et l'affecte en appliquant ces règles. Le gestionnaire d'affectation peut réaffecter des enregistrements uniquement aux utilisateurs. Il peut réaffecter des enregistrements uniquement si le type d'enregistrement est configuré dans le mode de propriété de l'enregistrement utilisateur ou mixte. Il ne peut pas réaffecter des enregistrements si le type d'enregistrement est configuré en mode livre. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous cochez cette option, le nom du titulaire est changé lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Cependant, certaines tâches qui sont exécutées automatiquement, comme l'envoi d'une notification par e-mail, peuvent prendre plus ou moins de temps selon la complexité des règles d'affectation, le nombre d'enregistrements à réaffecter et la charge en cours du système.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Objet	Récapitulatif d'une demande d'assistance.
Description	Informations complémentaires sur la demande d'assistance. La limite est de 16 350 caractères.
Véhicule	Numéro d'identification du véhicule, si un véhicule est associé à la demande d'assistance.

### Champs Oracle Social Engagement and Monitoring

Si vous utilisez Oracle Social Engagement and Monitoring, votre administrateur peut ajouter certains ou tous les champs suivants à la page Demande d'assistance. Pour plus d'informations, voir [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#).

Champ	Description
Média social	ID de l'enregistrement du média social pour un problème.
Média social : Lien de l'auteur	URL du profil de l'auteur sur le site du média social.
Média social : Communauté	Nom, tel que Facebook ou Twitter, du site du média social où le message a été publié.

Champ	Description
Média social : Score d'influence	Score d'influence envoyé par le partenaire.
Média social : Données publiées	Données publiées sur le média social.
Média social : Lien de la publication	URL de la publication sur le média social.
Média social : Date de publication	Date de publication du message.
Média social : Score de sentiment	Score de sentiment envoyé par le partenaire.
Média social : Rubrique	Nom de la rubrique de la publication extrait de celle-ci.

## Solutions

Utilisez les pages Solution pour créer, mettre à jour et suivre les solutions. Les *solutions* contiennent des informations sur la manière de résoudre un problème client. S'il gère une base de connaissances de solutions, votre commercial a accès à une base de connaissances centralisée qui l'aide à résoudre des problèmes client. En outre, cette base de connaissances s'étend chaque fois que l'utilisateur interagit avec des clients et crée de nouvelles solutions.

Oracle CRM On Demand suit l'utilisation des solutions et permet aux utilisateurs de les évaluer. Ces informations permettent aux organisations d'améliorer les solutions fournies aux clients et d'identifier les problèmes liés aux produits ou services. Les solutions fréquemment utilisées peuvent mettre en évidence un défaut de produit. Des évaluations de solutions déficientes peuvent révéler le besoin d'améliorer les solutions.

### A propos de la gestion des solutions

Pensez à mettre en œuvre un processus comparable à celui présenté ci-après pour construire et gérer votre base de connaissances de solutions.

- 1 L'administrateur de la société importe vos solutions existantes dans l'application (optionnel).
- 2 Les agents de service et autres spécialistes ajoutent des projets de solution pour accroître le champ d'application et le niveau de précision de la base de connaissances.
- 3 Les responsables de l'assistance contrôlent, approuvent et publient les solutions.
- 4 Les agents notent les solutions existantes afin que les solutions les plus utiles soient proposées en premier.
- 5 Les responsables de l'assistance supervisent la base de connaissances des solutions afin de s'assurer qu'elle ne contient que des informations valides et actuelles.

### Conseils en matière de meilleures pratiques pour la gestion d'une base de connaissances de solutions

Une bibliothèque de solutions bien organisée et évaluée par des pairs est un élément important pour la qualité de l'assistance que vous offrez à vos clients. Voici quelques conseils en matière de meilleures pratiques pour configurer et gérer votre base de connaissances de solutions.

#### 1 – Importer les solutions existantes

Avant d'importer des solutions, comparez les informations de vos solutions existantes avec l'enregistrement Solution d'Oracle CRM On Demand. Vous devrez peut-être ajouter, renommer ou supprimer des champs de l'enregistrement afin de les faire correspondre aux informations que vous souhaitez importer.

Pour vous aider à planifier les modifications, vous pouvez utiliser le modèle personnalisé de configuration des champs, proposé à la page Outils et modèles du Centre de formation et de support. Ce document vous aidera à planifier et à suivre les modifications personnalisées que vous souhaitez apporter à l'application.

## 2 – Ajouter des projets de solution

Préparez des instructions pour la création des enregistrements de solution et transmettez-les aux personnes amenées à créer des projets de solution, comme les agents de service ou les spécialistes produit ou service. Attirez l'attention sur l'importance du champ Titre dans un enregistrement de solution. C'est un champ de recherche qui figure dans la plupart des listes et des fenêtres de recherche de solutions. Il permet aux agents de service d'identifier rapidement les solutions à leurs questions et problèmes.

À sa création, un enregistrement de solution a le statut Projet. Les projets de solution ne sont pas destinés à être ajoutés aux enregistrements de demandes d'assistance et tant qu'ils ne sont pas publiés, ils n'apparaissent pas dans la fenêtre de recherche de solution. Par conséquent, si un agent crée une demande d'assistance et entre un projet de solution pendant l'appel, il peut ajouter cette solution à la demande d'assistance, mais elle ne sera accessible aux autres agents qu'une fois publiée.

## 3 – Consulter, approuver et publier des solutions

Le processus d'approbation permet aux spécialistes identifiés de contrôler toutes les solutions avant qu'elles ne soient mises à la disposition des agents de service. Préparez des conseils pour la consultation et l'approbation de solutions afin d'être certain que toutes les solutions proposées sont valides, faciles à appliquer et efficaces.

Votre rôle doit inclure le privilège Publier les solutions, qui vous autorise à changer en Approuvé le statut d'une solution et à la publier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Approbation et publication de solutions \(page 454\)](#).

## 4 – Evaluer des solutions

Demandez à vos agents de service de noter les solutions qu'ils utilisent et de les ajouter à leurs enregistrements de demandes d'assistance. Pour ce faire, il leur suffit de cliquer sur le bouton Evaluer la solution dans la page Solutions - Détails. Les solutions sont notées sur une échelle allant de 1 à 5. Si la solution est très efficace, elle est notée 5, si elle n'est ni efficace ni valide, elle est notée 1.

À chaque fois qu'une solution est notée, son score est recalculé et présenté dans l'enregistrement. Ces notes vous donnent des indications utiles pour le contrôle de qualité de la base de connaissances. Pour plus d'informations, voir [Evaluation des solutions \(page 454\)](#).

## 5 – Contrôler les solutions

Veillez à contrôler régulièrement votre base de connaissances de solutions afin que les informations et les instructions mises à la disposition des agents de service soient les meilleures et les plus récentes. Voici quelques recommandations :

- Affectez un titulaire à des aspects ou des types de solutions déterminés et demandez à chaque titulaire de consulter et de mettre à jour périodiquement les solutions qui leur ont été attribuées. Rendez chaque titulaire responsable de l'exactitude et de l'approbation de son domaine.
- Au fil du temps, il est possible que vos solutions deviennent obsolètes. Les solutions concernant des produits qui ne sont plus pris en charge en sont un exemple. Créez une liste de solutions en filtrant le champ Produit, par exemple, pour identifier ces solutions. Ensuite, utilisez la fonction Mise à jour en masse pour supprimer ces solutions du champ de la recherche.
- Ne supprimez pas une solution sauf s'il s'agit d'un doublon. Attribuez-lui plutôt le statut Obsolète. Les solutions obsolètes n'apparaissent plus dans la liste lorsque vous recherchez une solution à ajouter à une demande d'assistance. En revanche, elles restent accessibles dans les listes de la page Solutions - Page d'accueil.

- Consultez toutes les solutions ayant reçu une note faible. Pour les identifier, créez une liste personnalisée qui indique toutes les solutions publiées notées 1 ou 2.
- Utilisez les listes de solutions prédéfinies de la page Solutions - Page d'accueil pour voir les solutions les mieux notées et les plus actives. Cette vérification vous indique les aspects de votre bibliothèque que vous pouvez renforcer et développer.
- Examinez périodiquement les demandes d'assistance résolues et les évolutions qui se dégagent, et identifiez les principaux aspects des problèmes qu'il faut décrire plus précisément dans votre base de connaissances.

## Utilisation de la page d'accueil Solution

La page Solutions - Page d'accueil est le point de départ pour la gestion des solutions.

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

### Création d'un enregistrement de solution

Vous pouvez créer un enregistrement de solution en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes solutions récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de solution (voir [Champs des solutions page 455](#)).

### Utilisation des listes de solutions

La section Listes de solutions affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de solutions.

Listes de solutions	Filtres
Solutions approuvées	Statut = Approuvé
Solutions publiées	Publié = Y
Solutions récemment créées	Toutes les solutions, triées selon leur date de création
Solutions récemment modifiées	Toutes les solutions, triées selon leur date de modification
Solutions à l'état de projet (visibles uniquement aux utilisateurs disposant du privilège Publier les solutions)	Statut = Projet
Solutions ayant une note élevée	Notes les plus élevées cumulées de toutes les personnes
Solutions les plus actives	Associées fréquemment aux demandes d'assistance
Toutes les solutions	Toutes les solutions, triées par ordre alphabétique de titre

Listes de solutions	Filtres
Mes solutions récemment modifiées	Toutes les solutions que vous possédez, triées selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des solutions récemment affichées

La section Mes solutions récemment affichées présente les dernières solutions que vous avez consultées.

### Consultation des solutions les plus actives

Cette section indique les solutions qui ont été fréquemment liées aux demandes d'assistance. Un usage élevé peut signaler à une organisation d'assistance les aspects spécifiques d'un produit ou d'un service qui posent des problèmes aux clients. Les organisations peuvent intervenir en fournissant plus d'informations soit aux agents d'assistance, soit directement aux clients.

### Affichage des solutions les mieux notées

Cette section indique les solutions ayant obtenu les notes les plus élevées après cumul de toutes les notes attribuées.

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

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'une (ou l'ensemble) des sections ci-après à la page Solutions – Page d'accueil :

- Solutions récemment créées
- Solutions récemment modifiées
- Mes solutions récemment créées
- Mes solutions récemment modifiées
- Une ou plusieurs sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page Solutions – Page d'accueil.)

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à la page Solutions – Page d'accueil.

### *Pour ajouter des sections à la page Solutions – Page d'accueil*

- 1 Sur la page Solutions – Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Solutions – Page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières au sein de la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des solutions

Procédures de gestion des solutions :

- [Consultation des solutions \(page 453\)](#)
- [Approbation et publication de solutions \(page 454\)](#)

- [Evaluation des solutions \(page 454\)](#)
- [Ajout de livres à une solution \(page 454\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

**REMARQUE :** Pour modifier le statut d'un enregistrement de solution ou pour publier une solution, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Publier les solutions.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- [Champs des solutions \(page 455\)](#)
- Analyses (voir [Analytique](#) page 871)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Consultation des solutions

Vous pouvez consulter les solutions les plus actives ou les solutions les mieux notées. Vous pouvez également consulter les informations complètes relatives à un enregistrement de solution.

#### ***Pour consulter les solutions les plus actives***

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur l'onglet Solutions.
- 2 Dans la section Solutions les plus actives, cliquez sur le lien de titre correspondant à la solution que vous voulez consulter.

#### ***Pour consulter les solutions ayant les évaluations les plus élevées***

- 1 Quelle que soit la page où vous vous trouvez, cliquez sur l'onglet Solutions.
- 2 Dans la section Solutions à évaluation la plus élevée, cliquez sur le lien de titre correspondant à la solution que vous voulez consulter.

#### ***Pour consulter les informations relatives aux solutions***

- 1 Sélectionnez la solution.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de solutions, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Vous pouvez consulter l'enregistrement de la solution dans la page Solutions - Détails.  
Pour obtenir la description des champs, reportez-vous à la rubrique Champs de solution (voir [Champs des solutions](#) page 455).

## Approbation et publication de solutions

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Publier les solutions.

Vous pouvez vérifier l'exactitude et le caractère complet des solutions. Vous pouvez ensuite approuver le projet et le publier en interne. Publier une solution en interne signifie la rendre accessible à tous les représentants du service clientèle, qui peuvent l'utiliser à leur convenance et la lier à des demandes d'assistance.

### *Pour approuver et publier une solution*

- 1 Dans la page Solutions - Page d'accueil, cliquez sur le lien Solutions à l'état de projet.
- 2 Dans la page Solutions - Listes, sélectionnez la solution puis cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Solutions - Modification, changez le statut en Approuvé pour approuver la solution.
- 4 Pour publier la solution, sélectionnez la case à cocher Publiée.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

## Evaluation des solutions

Vous pouvez évaluer l'efficacité d'une solution aussi souvent que vous le souhaitez.

### *Pour attribuer une note aux informations d'une solution*

- 1 Sélectionnez la solution.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'une solution, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la barre de titre Solutions - Détails, cliquez sur le bouton Evaluer la solution.
- 3 Dans la page Solutions - Evaluation, sélectionnez dans la liste déroulante une note entre 1 et 5 (5 étant la meilleure note).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.  
La moyenne des évaluations des différents utilisateurs est calculée pour déterminer les solutions qui apparaissent dans la section Solutions à évaluation la plus élevée de la page Solutions - Page d'accueil.

## Ajout de livres à une solution

Pour ajouter des livres à une solution, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à une solution, vous pouvez modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le type d'enregistrement Livres est affiché en tant qu'élément connexe sur la page Solution. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'un élément connexe, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).

### *Pour ajouter un livre à une solution*

- 1 Dans la page Liste de solutions, ouvrez la solution que vous souhaitez.
- 2 Dans la page Détail de la solution, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
- 3 Dans le Sélecteur de Livre, choisissez un livre à ajouter à la solution, puis cliquez sur OK.



Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).

## Champs des solutions

Utilisez la page Solutions - Modification pour ajouter une solution ou mettre à jour les détails relatifs à une solution existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une solution.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations sur les détails de la solution</b>	
ID de la solution	ID unique de la solution. Généré par le système.
Titre	Titre de la solution. Ce champ obligatoire comporte 100 caractères au plus.
Statut	Etat de la solution, tel que Projet, Approuvé ou Obsolète. La valeur par défaut est Projet. Seuls les utilisateurs disposant du droit de publication des solutions peuvent modifier cette information.
Publié	Indique que la solution est disponible pour usage interne. Seuls les utilisateurs disposant du droit de publication des solutions peuvent modifier cette information.
Evaluation de la solution	Note attribuée à la solution, de 1 à 5 (5 étant la meilleure note).
<b>Informations complémentaires</b>	
<b>REMARQUE :</b> Les champs ci-dessous sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition et peuvent ne pas être disponibles pour votre configuration. Si tel est le cas, contactez l'administrateur de la société.	
Approbation juridique	Indique que la solution a été juridiquement approuvée.
Approbation marketing	Indique que la solution a reçu une approbation marketing.
Enregistrement multifichier	Indique que la solution comprend plusieurs fichiers numériques. Une image de solution particulière peut comporter des fichiers distincts de photos, logos et autres composants d'une image plus grande.
Date d'expiration	Date après laquelle ce contenu ne doit pas être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. Utilisez l'icône du calendrier pour sélectionner la date d'expiration.

Champ	Description
Date de publication	Date après laquelle ce contenu peut être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Statut de vérification	Indique si la solution peut s'afficher correctement. Lorsque les utilisateurs chargent des fichiers multimédias ou graphiques, ils les testent afin de s'assurer qu'ils s'affichent correctement, puis ils définissent le statut de vérification Réussite. Les valeurs sont : Non vérifié, Réussite ou Echec.
Type de pièce jointe pour fourniture de contenu personnalisé	Indique le type du fichier multimédia ou graphique joint : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Message.</b> Le contenu peut s'adapter à une présentation.</li> <li>■ <b>Vignette.</b> Le contenu est une version miniaturisée, compressée d'un enregistrement de message de plus grande taille.</li> </ul>
Image vignette liée	Nom de l'autre enregistrement de solution qui fournit une version miniature de la solution de message principale. A chaque solution du type Message doit correspondre une solution du type Vignette.
Méthode de distribution	Sélectionnez Publié pour distribuer automatiquement le contenu aux utilisateurs distants. La distribution dépend des droits des utilisateurs.
<b>REMARQUE :</b> Les champs ci-dessous sont disponibles par défaut pour toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Questions fréquemment posées au sujet de la solution.
Détails de la solution	Informations supplémentaires sur la solution.

# 7

## Réseaux sociaux

---

Oracle CRM On Demand vous permet d'utiliser des outils de réseaux sociaux tels qu'Oracle Social Engagement and Monitoring afin d'interagir avec vos clients via un média social.

### A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring est une application distincte qui surveille les sites de média social et recherche les commentaires sur votre société, afin de vous aider à y répondre de façon appropriée. Quand un utilisateur d'Oracle Social Engagement and Monitoring détecte un commentaire qui contient un problème ou une réclamation à traiter via une demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand, l'utilisateur peut envoyer les détails du commentaire directement d'Oracle Social Engagement and Monitoring à Oracle CRM On Demand, en cliquant sur Envoyer à CRMOD. Lorsque Oracle CRM On Demand reçoit les informations, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand crée un enregistrement de média social pour le problème qui inclut une URL vers la publication, le nom de l'auteur de cette publication et le nom de la communauté sociale où elle se trouve.
- Oracle CRM On Demand crée un enregistrement de profil social (s'il n'en existe pas déjà un) pour l'auteur de la publication. Si possible, Oracle CRM On Demand associe le profil social à un interlocuteur existant dans Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand crée un enregistrement de demande d'assistance et un enregistrement d'activité afin de résoudre le problème.

Un représentant du service clientèle peut alors suivre la demande d'assistance et résoudre le problème.

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 sur les champs de média social spécifiques, voir [Champs de demandes d'assistance \(page 445\)](#). Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à une page, reportez-vous à la rubrique Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)).

#### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur le média social et les profils sociaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Média social \(page 457\)](#)
- [Profils sociaux \(page 460\)](#)

### Média social

Les pages Média Social vous permettent d'enregistrer des informations sur les publications de vos interlocuteurs sur un média social.

#### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur le média social, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Média social \(page 458\)](#)
- [Gestion du média social \(page 459\)](#)
- [Champs de média social \(page 459\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## Utilisation de la page d'accueil Média social

Cette page constitue le point de départ pour la gestion des enregistrements de média social.

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

### Création d'un enregistrement de média social

Pour créer un enregistrement de média social, cliquez sur le bouton Nouveau dans la section Enregistrements de média social récemment modifiés de la page d'accueil Média social.

### Utilisation des listes de média social

La section Média social - Liste répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de média social standard.

Média social - Liste	Filtres
Tous les enregistrements de média social	Tous les enregistrements de média social sur lesquels vous avez une visibilité.
Enregistrements de média social récemment modifiés	Tous les enregistrements de média social sur lesquels vous avez une visibilité, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des enregistrements de média social récemment modifiés

La section Enregistrements de média social récemment modifiés répertorie les enregistrements de média social qui ont été modifiés récemment.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à votre page d'accueil Média social

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections de rapport supplémentaires à votre page d'accueil Média social. L'administrateur de la société peut mettre des sections à disposition pour affichage dans votre page d'accueil Média social.

### **Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Média social**

- 1 Dans la page d'accueil Média social, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Média social - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections de cette page. Cliquez sur Enregistrer.

#### **Rubriques connexes**

Pour des informations connexes sur les enregistrements de média social, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Média social \(page 457\)](#)
- [Champs de média social \(page 459\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

### **Gestion du média social**

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

#### **Rubriques connexes**

Pour des informations connexes sur les enregistrements de média social, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Média social \(page 457\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Média social \(page 458\)](#)
- [Champs de média social \(page 459\)](#)

### **Champs de média social**

La page Média social - Modification contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de média social.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les enregistrements de média social dans les pages Média social - Liste et Média social - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs de média social.

Champ	Description
Auteur	Nom d'utilisateur unique de l'interlocuteur sur un site de média social spécifique, tel que Facebook ou Twitter, qui a publié un message.
Communauté	Nom du site de média social, tel que Facebook ou Twitter, associé à cet interlocuteur. Ce texte est limité à 255 caractères.
ID message réseau	Identifiant qui permet d'identifier de manière unique le message sur le site du média social. Ce texte est limité à 255 caractères.
Lien de la publication	URL unique de la publication sur le site du média social.
ID unique	Identifiant qui permet d'identifier de manière unique l'enregistrement de média social. Ce texte est limité à 255 caractères.
Création	Créateur de l'enregistrement de média social, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Dernière personne qui a modifié l'enregistrement de média social, ainsi que la date et l'heure de sa modification.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les enregistrements de média social, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Média social \(page 457\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Média social \(page 458\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## Profils sociaux

Les pages Profil social vous permettent d'enregistrer des informations sur les profils des interlocuteurs qui participent à des interactions de média social. Oracle CRM On Demand crée un profil social pour un interlocuteur lorsque Oracle Social Engagement and Monitoring détecte une publication de média social à traiter. Pour plus d'informations, voir [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#).

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils sociaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Profil social \(page 460\)](#)
- [Gestion des profils sociaux \(page 462\)](#)
- [Champs des profils sociaux \(page 462\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## Utilisation de la page d'accueil Profil social

Cette page constitue le point de départ pour la gestion des profils sociaux.

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

### Création d'un enregistrement de profil social

Pour créer un enregistrement de profil social, cliquez sur le bouton Nouveau dans la section Profils sociaux récemment modifiés de la page d'accueil Profil social.

### Utilisation des listes de profils sociaux

La section Profil social - Liste répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes des profils sociaux standard.

Profil social - Liste	Filtres
Tous les profils sociaux	Tous les profils sociaux sur lesquels vous avez une visibilité.
Profils sociaux récemment modifiés	Tous les profils sociaux sur lesquels vous avez une visibilité, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des profils sociaux récemment modifiés

La section Profils sociaux récemment modifiés répertorie les profils sociaux qui ont été modifiés récemment.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à votre page d'accueil Profil social

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections de rapport supplémentaires à votre page d'accueil Profil social. L'administrateur de la société peut mettre des sections de rapport à disposition pour affichage dans votre page d'accueil Profil social.

#### ***Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Profil social***

- 1 Dans la page d'accueil Profil social, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Profil social - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections de cette page. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils sociaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Profils sociaux \(page 460\)](#)



- [Champs des profils sociaux \(page 462\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## Gestion des profils sociaux

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils sociaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Profils sociaux \(page 460\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Profil social \(page 460\)](#)
- [Champs des profils sociaux \(page 462\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## Champs des profils sociaux

La page Profil social - Modification contient l'ensemble des champs disponibles pour un profil social.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les profils sociaux dans les pages Profil social - Liste et Profil social - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs de profils sociaux.

Champ	Description
Auteur	Nom d'utilisateur unique de l'interlocuteur sur un site de média social spécifique, tel que Facebook ou Twitter, qui a publié un message.
Communauté	Site du média social, tel que Facebook ou Twitter, où l'interlocuteur a été vu. Ce texte est limité à 255 caractères.

Champ	Description
ID de l'auteur réseau	Identifiant qui permet d'identifier de manière unique l'auteur sur le site du média social. Ce texte est limité à 100 caractères.
Actif	Indique si ce profil social est actif.
Interlocuteur	Interlocuteur existant dans Oracle CRM On Demand.
Création	Personne qui a créé l'enregistrement de profil social, ainsi que la date et l'heure de sa création.
Modification	Dernière personne qui a modifié l'enregistrement de profil social, ainsi que la date et l'heure de sa modification.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les profils sociaux, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Profils sociaux \(page 460\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Profil social \(page 460\)](#)
- [A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring \(page 457\)](#)

## A propos d'Oracle Social Network

Oracle Social Network est un réseau privé sécurisé qui fournit toute une gamme d'outils sociaux permettant de capturer et de partager des informations professionnelles. Si votre société utilise Oracle Social Network, l'administrateur peut intégrer Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand. Une fois qu'Oracle Social Network est intégré à Oracle CRM On Demand, vous pouvez partager des informations provenant de certains types d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand en tant qu'objets sociaux dans Oracle Social Network. Pour plus d'informations sur les objets sociaux, consultez la documentation d'aide d'Oracle Social Network.

En fonction de la manière dont l'administrateur configure l'intégration avec Oracle Social Network, vous pourrez partager des enregistrements des types suivants :

- Compte
- Opportunité
- Demande d'assistance

L'administrateur détermine les champs des enregistrements qui sont affichés dans l'objet social dans Oracle Social Network. Il est possible d'afficher un maximum de 10 champs d'un enregistrement dans un objet social. Si la section d'informations connexes Social est disponible dans la mise en page Détails d'un type d'enregistrement, vous pouvez procéder comme suit pour n'importe quel enregistrement de ce type dans la page Détails de l'enregistrement de Oracle CRM On Demand, à condition de disposer des droits d'accès nécessaires sur l'enregistrement :

- Partager l'enregistrement dans Oracle Social Network, s'il n'a pas déjà été partagé. Dans Oracle Social Network, vous pouvez ensuite ajouter d'autres utilisateurs d'Oracle Social Network en tant que membres de l'objet social. Après avoir partagé un enregistrement dans Oracle Social Network, vous pouvez afficher le mur de l'objet social d'Oracle Social Network dans la section Social de la page Détails de l'enregistrement dans Oracle CRM On Demand.
- Rejoindre l'objet social, si un autre utilisateur a déjà partagé l'enregistrement dans Oracle Social Network. Après avoir rejoint l'objet social dans Oracle Social Network, vous pouvez afficher le mur de l'objet social

d'Oracle Social Network dans la section Social de la page Détails de l'enregistrement dans Oracle CRM On Demand.

- Publier des mises à jour de l'objet social dans Oracle Social Network si vous êtes membre de l'objet social dans Oracle Social Network. Lorsque vous mettez à jour les champs d'un enregistrement d'Oracle CRM On Demand qui sont affichés dans l'objet social dans Oracle Social Network, vous pouvez publier vos mises à jour de l'objet social dans Oracle Social Network, de sorte que les informations d'Oracle Social Network restent à jour.
- Accéder aux conversations relatives à l'objet social dans Oracle Social Network si vous êtes membre de l'objet social. Lorsque vous cliquez sur un lien ou un bouton de l'applet Web Oracle Social Network dans la section Social, Oracle Social Network s'ouvre dans une fenêtre de navigateur séparée. Vous pouvez ainsi utiliser toutes les fonctionnalités qui vous sont proposées dans Oracle Social Network.

Par exemple, si vous êtes membre de l'équipe d'une opportunité dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez procéder comme suit :

- A partir d'Oracle CRM On Demand, partagez l'opportunité en tant qu'objet social dans Oracle Social Network.
- Dans Oracle Social Network, ajoutez les autres membres de l'équipe de l'opportunité dans le nouvel objet social. Vous pouvez également ajouter d'autres utilisateurs d'Oracle Social Network à l'objet social, même si ces utilisateurs d'Oracle Social Network ne sont pas des utilisateurs d'Oracle CRM On Demand.

Vous et les autres membres de l'objet social pouvez ensuite lancer ou participer à des conversations relatives à l'objet social de l'opportunité dans Oracle Social Network.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation d'Oracle Social Network \(page 464\)](#)

## Utilisation d'Oracle Social Network

Cette rubrique décrit les procédures suivantes :

- Partager un enregistrement d'Oracle CRM On Demand dans Oracle Social Network.
- Rejoindre un objet social dans Oracle Social Network à partir de la page Détails d'un enregistrement d'Oracle CRM On Demand.
- Publier des mises à jour des champs dans un objet social d'Oracle Social Network.
- Accéder à toutes les conversations auxquelles vous participez dans Oracle Social Network.

**Avant de commencer.** Pour effectuer les tâches décrites dans cette rubrique, votre rôle utilisateur doit disposer du privilège Intégration Oracle Social Network dans Oracle CRM On Demand. Pour vous permettre de partager et de mettre à jour des enregistrements dans Oracle Social Network, l'administrateur doit rendre disponible la section d'informations connexes Social pour votre rôle d'utilisateur dans la présentation de la page Détails du type d'enregistrement. Pour vous permettre d'accéder à toutes les conversations auxquelles vous participez dans Oracle Social Network, l'administrateur de votre société doit rendre disponible l'onglet Web social pour votre rôle d'utilisateur.

**REMARQUE :** Un enregistrement peut seulement être partagé une fois dans Oracle Social Network. Après qu'un utilisateur a partagé un enregistrement dans Oracle Social Network, le bouton Partager n'est plus disponible dans la section Social de la page Détails de l'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Il est remplacé par le bouton Rejoindre ou le bouton Mettre à jour. Si vous n'êtes pas encore membre de l'objet social dans Oracle Social Network, le bouton Rejoindre est affiché. Si vous êtes déjà membre de l'objet social dans Oracle Social Network, le bouton Mettre à jour est affiché.

### ***Pour partager un enregistrement dans Oracle Social Network***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, recherchez l'enregistrement à partager.

---

Pour obtenir des instructions sur la recherche d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Ouvrez l'enregistrement dans la page Détails, puis faites défiler l'affichage jusqu'à la section Social de la page.
- 3 Dans la barre de titre de la section Social de la page, cliquez sur Partager.

***Pour rejoindre l'objet social d'un enregistrement qui a été partagé dans Oracle Social Network***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler l'affichage jusqu'à la section Social de la page.
- 2 Dans la barre de titre de la section Social de la page, cliquez sur Rejoindre.

***Pour publier des mises à jour des champs dans un objet social d'Oracle Social Network***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, dans la page Détails de l'enregistrement, faites défiler l'affichage jusqu'à la section Social de la page.
- 2 Dans la barre de titre de la section Social de la page, cliquez sur Mettre à jour.

***Pour accéder à toutes les conversations auxquelles vous participez dans Oracle Social Network***

- Cliquez sur l'onglet Social.

**Rubriques connexes**

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos d'Oracle Social Network \(page 463\)](#)



# 8

## Partner Relationship Management et Haute technologie

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour Partner Relationship Management (PRM) :

- **Partenaires.** Ces pages permettent de gérer les informations relatives aux sociétés externes ou aux interlocuteurs des sociétés qui vendent ou gèrent l'entretien des produits de votre société
- **Programmes de partenariat.** Ces pages permettent d'assurer le suivi des exigences et des avantages des sociétés qui font partie des programmes de partenariat de votre société.
- **Demandes.** Ces pages permettent de gérer les demandes de partenaires nouveaux ou existants en vue d'un partenariat avec la société propriétaire de la marque.
- **Enregistrements d'affaires.** Ces pages permettent de gérer les enregistrements d'affaires qui permettent aux partenaires de demander des droits exclusifs sur une opportunité à la société propriétaire de la marque.
- **Demandes BDM.** Ces pages permettent de gérer les demandes de budget de développement marketing (BDM) pour les budgets monétaires accordés par le service des ventes ou de marketing d'un fabricant. Ces demandes aident un partenaire à vendre ses produits ou à commercialiser la marque du fabricant.
- **Demandes de tarification spéciale.** Ces pages permettent de gérer les demandes de tarification spéciale des partenaires pour un ajustement de prix sur un produit.
- **Budgets.** Ces pages permettent de gérer les demandes, crédits et approbations de budget.
- **Formation et Certification.** Ces pages permettent de sensibiliser la communauté partenaire sur les cours de formation et les programmes proposés pour les produits et les services de la société propriétaire de la marque. Les pages Formation et Certification permettent également d'effectuer le suivi des compétences des sociétés partenaires et de leurs employés. Les types d'enregistrement Formation et Certification sont les suivants :
  - Cours
  - Examens
  - Certifications
  - Accréditations

Remarque : Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Le type d'enregistrement Budgets est également disponible avec Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### Gestion de PRM et de la haute technologie

Pour plus d'informations sur la gestion et la configuration de Partner Relationship Management (PRM), reportez-vous au guide *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Partenaires

Utilisez les pages Partenaire pour effectuer un suivi des sociétés et de leurs membres, créer des comptes partenaire dans Oracle CRM On Demand pour la prise en charge des utilisateurs du partenaire, et définir les niveaux d'accès appropriés à Oracle CRM On Demand ainsi que l'accès aux données pour chaque compte partenaire.

### A propos des partenaires

L'onglet Partenaire représente une société externe qui vend ou offre des services pour des produits appartenant au propriétaire de la marque.

Les pages Partenaires dans Oracle CRM On Demand vous permettent de définir les informations commerciales sur le partenaire ainsi que les informations de partenariat entre le propriétaire de la marque et le partenaire. Exemples d'informations de profil de partenaire : nom, adresse, numéros de téléphone, numéro de télécopie, site Web, chiffre d'affaire annuel, nombre d'employés, marché, secteur, description de l'activité, et ainsi de suite.

### A propos des comptes des partenaires

Un *compte de partenaire PRM*, également appelé compte de partenaire géré, est un partenaire avec des utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Un compte de partenaire non géré ne comporte pas d'utilisateurs dans Oracle CRM On Demand. Un compte de partenaire PRM est présent à la fois sous l'onglet Compte et l'onglet Partenaire et comporte les attributs suivants :

- Il s'agit d'un compte dont le type a la valeur Partenaire.
- L'indicateur du partenaire géré a la valeur O.
- L'état de l'organisation partenaire a la valeur Actif.

Pour les organisations qui sont à la fois des comptes auxquels vendent des commerciaux et des partenaires PRM, vous devez créer deux enregistrements : un enregistrement du compte et un enregistrement du partenaire.

Le type d'enregistrement du partenaire est une sous-classe du type d'enregistrement du compte, par conséquent, les champs personnalisés qui sont ajoutés au type d'enregistrement du compte sont également disponibles pour le type d'enregistrement du partenaire. Toutefois, l'inverse n'est pas vrai : les champs personnalisés ajoutés au type d'enregistrement du partenaire ne sont pas disponibles pour le type d'enregistrement du compte.

En général, vous devez conserver les attributs spécifiques au partenaire sous l'onglet Partenaires, et conserver les attributs spécifiques au compte qui ne sont pas liés au partenariat sous l'onglet Comptes. Toutefois, vous souhaitez peut-être parfois qu'un attribut spécifique au partenaire soit disponible sous l'onglet Comptes. Dans ce cas, vous pouvez ajouter des attributs personnalisés au type d'enregistrement du compte. Ces attributs font automatiquement partie du type d'enregistrement du partenaire.

Lorsque vous consultez le compte du partenaire sous l'onglet Comptes, vous pouvez voir le champ Type de compte, et ce dernier a la valeur Partenaire. Lorsque vous consultez un compte du partenaire sous l'onglet Partenaires, le champ Type de compte n'est pas affiché car la valeur Partenaire est la seule que peut avoir un compte du partenaire.

**REMARQUE :** Alors que l'état d'une organisation partenaire a la valeur Actif, le type de compte d'un compte du partenaire doit avoir la valeur Partenaire.

## Utilisation de la page d'accueil Partenaires

La page Page d'accueil du partenaire constitue le point de départ pour la gestion des partenaires.

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

### Création d'un compte de partenaire



Vous pouvez créer un compte de partenaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Partenaires récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création de partenaires, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux partenaires \(page 472\)](#).

**A SAVOIR :** Vous pouvez indiquer des hiérarchies de partenaires, par exemple une société qui est la filiale d'une autre, en sélectionnant des comptes parent. Pour plus d'informations sur les hiérarchies de partenaires, voir [Spécification de comptes parent \(page 302\)](#).

### Utilisation des listes de partenaires

La section Listes de partenaires présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de partenaires standard.

Liste de partenaires	Description
Tous les partenaires	Filtre tous les partenaires auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Mes partenaires	Partenaires où figure votre nom dans le champ Titulaire.
Partenaires récemment créés	Tous les partenaires, triés selon leur date de création.
Partenaires récemment modifiés	Tous les partenaires, triés selon leur date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des partenaires récemment modifiés

La section Partenaires récemment modifiés répertorie les partenaires que vous avez récemment modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

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

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez peut-être ajouter des sections à la page Page d'accueil du partenaire :

- Tous les partenaires actifs
- Tous les partenaires inactifs
- Partenaires récemment créés
- Partenaires récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur peut afficher ces sections dans votre page d'accueil des partenaires)

### ***Pour ajouter des sections à la page Page d'accueil du partenaire***

- 1 Dans la page Page d'accueil du partenaire, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Page d'accueil du partenaire, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des comptes de partenaire

Pour gérer les comptes partenaire, effectuez les tâches suivantes :

- [Activation et désactivation de comptes de partenaire \(page 470\)](#)
- [Recherche de comptes de partenaire \(page 471\)](#)
- [Suppression de comptes de partenaire \(page 472\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes \(page 307\)](#)
- [Suivi des relations entre comptes \(page 303\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

**REMARQUE** : Lorsque vous créez un compte partenaire et définissez le champ Statut de l'organisation du partenaire de ce compte sur Actif, un livre est automatiquement créé pour le compte partenaire. Le nom du livre généré automatiquement inclut le nom du compte partenaire. Lorsqu'un utilisateur est ajouté à une organisation partenaire, autrement dit quand le compte partenaire est sélectionné dans le champ Organisation partenaire de l'enregistrement de l'utilisateur, l'utilisateur est également associé au livre qui a été automatiquement créé pour le compte partenaire. Si l'organisation partenaire de l'utilisateur est ultérieurement remplacée par une autre, l'utilisateur est automatiquement retiré du livre associé à l'organisation de l'ancien partenaire et ajouté au livre de partenaire correct pour la nouvelle relation de l'organisation partenaire.

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Activation et désactivation de comptes de partenaire

En cas d'interruption ou de dissolution d'un partenariat, vous pouvez désactiver le compte de partenaire correspondant. Vous pouvez cependant conserver ce compte dans Oracle CRM On Demand en vue d'une éventuelle réactivation ultérieure.

#### *Pour activer ou désactiver un compte de partenaire*

- 1 Accédez à la page Modification du partenaire.

- 2 Dans la liste Statut de l'organisation du partenaire, sélectionnez Actif pour activer le compte partenaire ou Inactif pour le désactiver.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

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

## Conversion de comptes en comptes partenaire

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

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

### *Pour convertir un compte en compte partenaire*

- 1 Dans la liste des comptes, sélectionnez un compte à convertir en compte partenaire.
- 2 Dans la page Compte - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Compte - Modification, remplacez le type de compte par Partenaire.
- 4 Cochez la case Partenaire géré, puis cliquez sur Enregistrer.

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

### *Pour faire en sorte qu'un compte partenaire ne puisse pas être restauré en compte standard*

- 1 Accédez à la liste des partenaires sous l'onglet Partenaire, puis sélectionnez le compte partenaire.
- 2 Dans la page Partenaire - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Partenaire - Modification, remplacez le statut de l'organisation partenaire par Active.  
Une fois que vous avez défini le statut Actif, le compte partenaire ne peut pas être restauré en compte standard.

## Recherche de comptes de partenaire

Vous pouvez rechercher des comptes de partenaires à l'aide de la fonctionnalité de recherche avancée disponible dans la barre d'actions. Les critères requis sont les suivants :

- Le champ doit être défini sur Type de compte.
- La condition doit être définie sur Egal à.
- La valeur de filtre doit être définie sur Partenaire.

Pour rechercher des comptes de partenaires PRM (comptes de partenaires gérés), vous devez spécifier les critères de recherche dans la liste qui précède et définir les critères suivants :

- Le champ comporte l'indicateur Partenaire géré.
- La condition doit être définie sur Egal à.
- La valeur de filtre doit être définie sur O.

Pour plus d'informations sur la recherche d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

## Suppression de comptes de partenaire

Puisque les comptes de partenaires peuvent également être utilisés en tant que comptes standard, il est possible de les associer à des opportunités ou à d'autres enregistrements. La suppression d'un compte de partenaire peut générer des erreurs dues à ces associations.

De même, puisque les comptes standard peuvent également être utilisés en tant que comptes de partenaire, la suppression d'un compte de type Partenaire dans l'onglet Comptes peut générer des erreurs. Il est donc impossible de supprimer des comptes de partenaire dans l'onglet Partenaires, seule leur désactivation est autorisée. Si un compte n'a plus aucune utilité, vous devez le désactiver pour pouvoir le supprimer dans l'onglet Comptes.

Lors de la suppression d'un compte de type Partenaire à partir de l'onglet Comptes, Oracle CRM On Demand vérifie que le statut de l'organisation du partenaire est défini sur Inactif, afin d'éviter la suppression accidentelle d'un enregistrement actif. Pour plus d'informations sur la suppression et la restauration d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#).

## Champs relatifs aux partenaires

Utilisez la page Modification du partenaire pour ajouter un partenaire ou mettre à jour les détails relatifs à un partenaire existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un partenaire.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les partenaires à l'aide des pages [Liste de partenaires](#) et [Détail du partenaire](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le partenaire</b>	
Nom du partenaire	Nom du partenaire. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Type de partenaire principal	Sélectionnez le type de partenaire à utiliser comme partenaire principal pour ce compte partenaire.
Lieu	Type d'installation utilisée par le partenaire sur le site concerné, par exemple un siège social.
Statut de l'organisation du partenaire	Indique si le compte du partenaire est actif ou inactif.
Compte parent	Nom de la société à laquelle appartient le partenaire.
N° de tél. principal	Numéro de téléphone principal du partenaire.

Champ	Description
N° de fax principal	Numéro de fax principal du partenaire.
Site Web	Adresse URL du site Web du partenaire.
Liste de prix	Liste de prix à laquelle le compte partenaire est associé. En général, cette liste de prix est celle qui contient le coût d'achat du partenaire.
<b>Informations complémentaires</b>	
Adresses de facturation et d'expédition	<p>La sélection du pays détermine le libellé des champs d'adresse restants, conformément au format d'adresse propre à ce pays. Il est possible que l'écran s'actualise afin d'afficher les noms des champs.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si des adresses partagées sont définies pour votre société, les adresses de facturation et d'expédition sont en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Propriétaire	<p>Alias du propriétaire de l'enregistrement de partenaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de partenaire, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Gestionnaire de compte Analytics de canal	Responsable du maintien des relations entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Principal interlocuteur des partenaires.
Nombre d'utilisateurs actifs	Il s'agit d'un champ calculé qui détermine le nombre actuel d'utilisateurs actifs dans Oracle CRM On Demand pour le compte partenaire.
Nombre maximum d'utilisateurs	Nombre maximal d'utilisateurs qu'une organisation partenaire peut avoir. Le nombre d'utilisateurs qu'un partenaire peut avoir ne doit pas dépasser le nombre défini dans ce champ.

Champ	Description
Nombre restant d'utilisateurs disponibles	Il s'agit d'un champ calculé qui égale la différence entre le champ Nombre maximum d'utilisateurs et le champ Nombre actuel des utilisateurs actifs. Lorsque la valeur de ce champ est égale à 0 (zéro), alors vous ne pouvez pas ajouter d'autres utilisateurs actifs à Oracle CRM On Demand.
Description	Informations supplémentaires sur le partenaire. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Programmes de partenariat

Utilisez les pages Programme de partenariat pour effectuer les opérations suivantes :

- Gérer différents types et niveaux de programmes de partenariat.
- Spécifier différents types de partenaires.
- Administrer les adhésions aux programmes de partenariat.

Un *programme de partenariat* regroupe les obligations et les avantages des partenaires membres. Les programmes de partenariat sont conçus pour permettre à la société propriétaire de la marque de recruter des partenaires.

### Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenariat

Cette page permet de gérer les différents programmes de partenariat.

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

#### Création d'un programme de partenariat

Vous pouvez créer un programme de partenariat en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Programmes de partenariat récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création de programmes de partenariat \(page 476\)](#) et [Champs relatifs aux programmes de partenariat \(page 479\)](#).

#### Utilisation des listes de programmes de partenariat

La section des listes de programmes de partenariat affiche plusieurs listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de programmes de partenariat.

Liste de programmes de partenariat	Description
Programmes de partenariat récemment créés	Filtre tous les programmes de partenariat par date de création.
Programmes de partenariat récemment modifiés	Filtre tous les programmes de partenariat par date de modification.
Tous les programmes de partenariat	Cette liste n'est pas filtrée : elle affiche tous les programmes de partenariat auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.

Liste de programmes de partenariat	Description
Mes programmes de partenariat	Affiche les programmes de partenariat dont vous êtes titulaire.
Mes programmes de partenariat récemment créés	Filtre les programmes de partenariat dont vous êtes titulaire par date de création.
Mes programmes de partenariat récemment modifiés	Filtre les programmes de partenariat dont vous êtes titulaire par date de modification.
Tous les programmes de partenariat inactifs	Affiche les programmes de partenariat dont le statut est Inactif.
Tous les programmes de partenariat actifs	Affiche les programmes de partenariat dont le statut est Actif.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des programmes de partenariat récemment modifiés

La section Programmes de partenariat récemment modifiés répertorie les derniers programmes de partenariat que vous avez modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

### Ajout de sections à la page d'accueil Programmes de partenariat

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes de votre choix à la page Programmes de partenariat – Page d'accueil :

- Tous les programmes de partenariat actifs
- Tous les programmes de partenariat inactifs
- Programmes de partenariat récemment créés
- Programmes de partenariat récemment modifiés
- Mes programmes de partenariat récemment créés
- Mes programmes de partenariat récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur peut rendre les sections de rapport disponibles sur la page Programmes de partenariat - Page d'accueil)

### Pour ajouter des sections à la page Programmes de partenariat – Page d'accueil

- 1 Dans la page Programmes de partenariat - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.



## Gestion des programmes de partenariat

Pour gérer les programmes de partenariat, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de programmes de partenariat \(page 476\)](#)
- [Gestion des adhésions aux programmes de partenariat \(page 476\)](#)
- [Suppression de programmes de partenariat \(page 478\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)
- [Suivi des partenaires et concurrents des comptes \(page 307\)](#)
- [Suivi des relations entre comptes \(page 303\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Création de programmes de partenariat

Pour créer un programme de partenariat dans Oracle CRM On Demand, il suffit de renseigner un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de différents endroits dans Oracle CRM On Demand, selon l'élément sur lequel vous travaillez et l'opération que vous devez effectuer.

#### *Pour créer un programme de partenariat*

- 1 Dans la page Liste de programmes de partenariat, cliquez sur Nouveau programme de partenariat. La page Programmes de partenariat - Modification s'affiche.
- 2 Dans le champ Nom du programme de partenariat, saisissez le nom du programme.  
A SAVOIR : Chaque nom de programme doit être unique.
- 3 Dans le champ Statut, sélectionnez le statut approprié pour le programme de partenariat.
- 4 Mettez à jour les autres champs de la page si nécessaire.  
Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs relatifs aux programmes de partenariat \(page 479\)](#).
- 5 Enregistrez le programme de partenariat.

### Gestion des adhésions aux programmes de partenariat

Les pages de création et de modification d'adhésions permettent d'effectuer les tâches administratives suivantes :

- [Création d'adhésions à un programme de partenariat \(page 477\)](#)

- [Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenariat \(page 477\)](#)
- [Suppression d'adhésions à des programmes de partenariat \(page 477\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)

### **Création d'adhésions à un programme de partenariat**

Une fois la demande d'adhésion d'un partenaire validée, celui-ci devient membre du programme de partenariat.

#### ***Pour créer une adhésion à un programme de partenariat***

- 1 Dans la page des détails du programme de partenariat sélectionné, cliquez sur Nouveau dans la barre Adhésions au programme.

La page Adhésions au programme - Nouveau s'affiche.

- 2 Dans le champ Nom du partenaire, sélectionnez le nom du partenaire à ajouter au programme.
- 3 Renseignez les autres champs de la page si nécessaire.  
Pour plus d'informations sur ces champs, reportez-vous à la rubrique [Champs relatifs à l'adhésion aux programmes \(page 478\)](#).

**REMARQUE** : L'état de la case à cocher Actif et la valeur du champ Statut doivent correspondre. Par exemple, si le statut de l'adhésion est En cours, vous devez cocher la case Actif.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

### **Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenariat**

Une fois le partenaire admis dans le programme et l'enregistrement correspondant créé, le statut par défaut de l'enregistrement est En cours.

Vous pouvez affecter les valeurs suivantes au statut de l'adhésion :

- Expiré
- Terminé

**REMARQUE** : L'état de la case à cocher Actif et la valeur du champ Statut doivent correspondre. Par exemple, si le statut de l'adhésion est Terminé ou Expiré, vous devez désélectionner la case Actif.

#### ***Pour modifier le statut d'une adhésion à un programme de partenariat***

- 1 Dans la page de détails du programme de partenariat, cliquez sur le lien Modifier situé en regard de l'adhésion dont vous souhaitez modifier le statut.
- 2 Dans la page de modification de l'adhésion, sélectionnez la valeur appropriée dans la liste déroulante Statut.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### **Suppression d'adhésions à des programmes de partenariat**

Si vous avez créé une adhésion par erreur ou si vous souhaitez la supprimer, vous pouvez le faire à partir de la page Programmes de partenariat - Détails.

**REMARQUE** : Vous ne pouvez pas supprimer une adhésion dont le statut est En cours.

#### ***Pour supprimer une adhésion à un programme de partenariat***

- 1 Dans la section Adhésions au programme de la page de détails du programme, cliquez sur le lien Supprimer situé en regard de l'adhésion à supprimer.  
Un message vous invite ensuite à confirmer la suppression.

**2** Cliquez sur OK.

L'adhésion sélectionnée est supprimée.

**Champs relatifs à l'adhésion aux programmes**

Les pages de création et de modification d'adhésions permettent d'ajouter un partenaire à un programme ou de modifier les informations sur une adhésion existante. La page Adhésions au programme - Modification permet également de créer des adhésions. La page Adhésions au programme - Modification affiche l'ensemble des champs relatifs au programme de partenariat.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur les champs des pages liées aux adhésions.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'adhésion au programme</b>	
Programme de partenariat	Programme de partenariat auquel vous ajoutez un membre.
Type de partenaire	Type de partenaire (par exemple, revendeur, partenaire de solutions, distributeur, etc.) pour lequel le programme est créé.
Nom du partenaire	Nom du partenaire que vous ajoutez au programme.
Niveau du programme	Niveau auquel le partenaire a rejoint le programme.
Actif	Indique si l'adhésion au programme de partenariat est active.
ID	ID d'adhésion affecté par Oracle CRM On Demand.
Statut	Statut de l'adhésion : Statut de l'adhésion : En cours, Terminé, Expiré ou Renouvelé.
Date de début	Date de début de l'adhésion au programme de partenariat. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure actuelles. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date de fin prévue de l'adhésion au programme. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.

**Suppression de programmes de partenariat**

Vous pouvez supprimer un programme de partenariat à partir de sa page de détails.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas supprimer un programme de partenariat dont le statut est Actif.

### **Pour supprimer un programme de partenariat**

- 1 Dans la page Programmes de partenariat - Détails, cliquez sur Supprimer en regard du programme de partenariat à supprimer.  
Un message vous invite ensuite à confirmer la suppression.
- 2 Cliquez sur OK.  
Le programme de partenariat est supprimé.

### **Champs relatifs aux programmes de partenariat**

La page Programmes de partenariat - Modification permet d'ajouter ou de modifier un programme de partenariat. Elle permet également d'ajouter des membres à un programme, et regroupe l'ensemble des champs relatifs aux programmes.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les partenaires via les pages [Liste de programmes de partenariat](#) et [Programmes de partenariat - Détails](#). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 125).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Les administrateurs peuvent également accorder à un partenaire l'accès à ces champs de détail, afin de lui permettre de mettre à jour les informations.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le programme de partenariat</b>	
Nom du programme de partenariat	Nom du programme de partenariat. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, la capitalisation, etc.
Statut	Indique si le programme est actif, inactif ou en cours.
Date de début	Date de début du programme de partenariat. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure actuelles. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date de fin prévue du programme. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Type de partenaire	Détermine le type de partenaire (par exemple, revendeur, partenaire de solutions, distributeur, etc.) pour lequel le programme est créé.
Type de programme	Détermine le type de programme créé (enregistrement d'affaire, par exemple).

Champ	Description
MDF autorisé	<p>Autorise les MDF (Market Development Funds). Il s'agit de fonds monétaires fournis par le service commercial ou marketing d'un fabricant, afin d'aider un partenaire à vendre ses produits ou à mettre en valeur la marque du fabricant.</p> <p>Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre du programme est habilité à recevoir ce type de fonds.</p>
Tarification spéciale autorisée	<p>Autorise une tarification spéciale afin de permettre aux partenaires de demander un tarif spécial pour un produit ou un groupe de produits en vente. En général, ce prix est demandé pour que le partenaire puisse rester compétitif ou obtenir une marge précise.</p> <p>Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre de ce programme est habilité à demander une tarification spéciale.</p>
Enregistrement d'affaire autorisé	<p>Si vous sélectionnez cette option, tout partenaire membre de ce programme est habilité à l'enregistrement d'affaire.</p>
Description	<p>Informations supplémentaires à propos du programme. Ce champ est limité à 2 000 caractères.</p>
<b>Informations complémentaires</b>	
Nom complet du propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement du programme de partenariat.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur. Pour réaffecter la propriété d'un enregistrement de programme de partenariat, vous devez avoir le niveau d'accès Lecture/Modification sur l'enregistrement.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>

## Demandes

Une *demande* est le moyen par lequel un partenaire nouveau ou existant demande à établir un partenariat avec le propriétaire de la marque. Ce dernier examine alors la demande, et l'approuve ou la rejette. Vous pouvez compléter des demandes à l'aide de données provenant du portail du propriétaire de la marque. Les demandes de partenariat fournissent aux propriétaires de marques toutes les informations requises pour examiner et approuver ou rejeter les demandes efficacement. Le propriétaire peut également se reporter aux informations relatives à la demande en utilisant Oracle CRM On Demand.

## Utilisation de la page d'accueil Demandes

Cette page permet de gérer les différentes demandes de partenariat.

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

### Création d'une demande

Vous pouvez créer une demande en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demandes récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs des demandes \(page 485\)](#).

Vous pouvez utiliser les services Web pour compléter des demandes à partir d'un portail partenaire. Vous pouvez aussi utiliser l'outil d'importation dans Oracle CRM On Demand pour importer des demandes. Pour plus d'informations sur l'importation de demandes, reportez-vous à la rubrique [Importation de demandes \(page 485\)](#).

### Utilisation de listes de demandes

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les demandes.

Liste de demandes	Description
Toutes les demandes	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes.
Toutes les demandes soumises	Filtre les demandes à l'état Soumis.
Toutes les demandes rejetées	Filtre les demandes à l'état Rejeté.
Toutes les demandes approuvées	Filtre les demandes à l'état Approuvé.
Mes demandes	Filtre les demandes pour lesquelles votre nom est indiqué dans le champ Propriétaire.
Toutes les demandes récemment créées	Filtre les demandes et les trie en fonction de leur date de création.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage de la section Mes demandes récemment modifié(e)s

La section Mes demandes récemment modifié(e)s affiche les demandes dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page d'accueil Demandes :

- Listes de demandes
- Toutes les demandes
- Toutes les demandes rejetées
- Toutes les demandes approuvées
- Toutes les demandes soumises
- Mes demandes
- Toutes les demandes récemment créées
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de votre société peut rendre les sections de rapport, comme le rapport d'analyse sur les demandes, disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Demandes).

### ***Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Demandes***

- 1 Dans la page d'accueil Demandes, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Demandes, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières au sein de la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## **Gestion de demandes**

Pour gérer les demandes, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de demandes \(page 483\)](#)
- [Soumission de demandes pour approbation \(page 483\)](#)
- [Examen des demandes \(page 483\)](#)
- [Rejet de demandes \(page 484\)](#)
- [Rappel de demandes \(page 484\)](#)
- [Annulation de demandes \(page 485\)](#)
- [Suppression de demandes \(page 485\)](#)
- [Importation de demandes \(page 485\)](#)
- [Champs des demandes \(page 485\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record page 128](#))
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.



De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Création de demandes

Pour créer une demande dans Oracle CRM On Demand, vous entrez des informations dans un formulaire.

### *Pour créer une demande*

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur Nouveau.
- 2 Dans le champ Nom de la demande, entrez le nom de la demande que vous créez.  
A SAVOIR : Chaque nom de demande doit être unique.
- 3 Sous la section Demande soumise par, entrez vos nom et prénom dans les champs appropriés.
- 4 Mettez à jour les autres champs de la page Demande - Modification si nécessaire.  
Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs des demandes \(page 485\)](#).
- 5 Enregistrez la demande.

## Soumission de demandes pour approbation

Les demandes de partenariat fournissent aux propriétaires de marques toutes les informations requises pour examiner et approuver ou rejeter les demandes efficacement.

**Avant de commencer.** La demande doit d'abord être créée. Pour plus d'informations sur la création de demandes, reportez-vous à la rubrique [Création de demandes \(page 483\)](#). Une règle de workflow doit être créée pour affecter un utilisateur approprié comme approbateur des demandes. Pour plus d'informations sur la création des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

### *Pour soumettre une demande pour approbation*

- 1 Sélectionnez la demande à soumettre dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes.  
Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail des demandes, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Soumise dans le champ Statut de soumission. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Une fois le statut modifié et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :
  - Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
  - L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.
  - L'approbation de la demande commence. Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande.
  - L'approbateur est ajouté, le cas échéant, à l'équipe de la demande.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail, si elle a été configurée pour cela.

## Examen des demandes

Un propriétaire de marque doit recruter des partenaires appropriés aux programmes de partenariat. Lorsque des partenaires potentiels soumettent des demandes de partenariat ou que des partenaires soumettent des demandes d'adhésion à d'autres programmes, Oracle CRM On Demand permet au propriétaire de la marque d'examiner ces demandes. Ce dernier peut alors approuver ou rejeter les demandes.

### ***Pour examiner une demande***

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur le nom de la demande à examiner.
- 2 Dans la page Détail des demandes, examinez les champs appropriés.
- 3 Pour effectuer des modifications telles que l'approbation ou le rejet d'une demande, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans la page de modification de la demande, apportez les modifications voulues à la demande. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Approbation de demandes**

Les propriétaires de marques peuvent utiliser Oracle CRM On Demand pour approuver les demandes de partenariat qu'ils jugent acceptables.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez approuver que les demandes de partenariat pour lesquelles vous êtes désigné approbateur actuel.

### ***Pour approuver une demande de partenariat***

- 1 Dans la page Liste des demandes, cliquez sur le nom de la demande de partenariat à approuver.
- 2 Dans la page Détails de la demande, cliquez sur Modifier.
- 3 Modifiez le statut d'approbation en Approuvé, puis cliquez sur Enregistrer.

### **Rejet de demandes**

Un approbateur peut rejeter une demande au cours du processus d'approbation de celle-ci.

**Avant de commencer.** La demande doit avoir le statut de soumission Soumis.

### ***Pour rejeter une demande***

- 1 Sélectionnez la demande à rejeter dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes. Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de la demande, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande - Modification, sélectionnez Rejeté dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement reste Soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée. mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.

**Remarque :** Si la demande n'a pas été approuvée, aucune date n'apparaît dans le champ Date d'approbation.

- Une règle de workflow crée un nouvel enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur, si la règle a été configurée.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée pour cela.

### **Rappel de demandes**

Un partenaire peut rappeler une demande au cours du processus d'approbation de celle-ci.

**Avant de commencer.** La demande doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

### ***Pour rappeler des demandes***

- 1 Sélectionnez la demande à rappeler dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes. Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail de la demande, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :
  - Le statut de l'approbateur est réinitialisé et ne comporte aucune valeur.
  - Une règle de workflow crée une nouvelle tâche pour suivre l'action d'approbation, si la règle elle a été configurée.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée pour cela.

### **Annulation de demandes**

Un approbateur peut annuler une demande au cours du processus d'approbation de celle-ci.

**Avant de commencer.** Le statut d'approbation de la demande doit être Approuvé.

#### ***Pour annuler une demande***

- 1 Sélectionnez la demande à annuler dans la section Toutes les demandes de la page d'accueil Demandes. Pour obtenir des informations sur la sélection de demandes, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détail des demandes, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande - Modification, sélectionnez Annulé dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Suppression de demandes**

Vous pouvez supprimer une demande dans la page Détail de la demande.

#### ***Pour supprimer une demande***

- 1 Dans la page Détails de la demande, cliquez sur Supprimer.  
Un message vous invite à confirmer la suppression de la demande.
- 2 Cliquez sur OK.  
La demande est supprimée.

### **Importation de demandes**

Dans la plupart des cas, les propriétaires de marques choisissent de compléter les demandes de partenariat initiales à partir d'une autre source. Ils peuvent renseigner ces demandes à l'aide de l'outil d'importation dans Oracle CRM On Demand ou utiliser les services Web pour charger les données d'une demande à partir d'un portail partenaire. Pour plus d'informations sur l'importation de données à l'aide d'Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Importation des données \(page 1999\)](#).

### **Champs des demandes**

Utilisez la page Demande - Modification pour ajouter une demande ou pour mettre à jour les détails relatifs à une demande existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une demande.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les demandes dans les pages [Liste des demandes](#) et [Détail de la demande](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 125).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de la société</b>	
Nom	Nom de la société. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Lieu	Site de la société.
N° de tél. principal	Numéro de téléphone de la société.
N° de fax principal	Numéro de fax principal de la société.
Site Web	Adresse URL de la société.
Nombre d'employés	Nombre total d'employés de la société.
CA annuel	Chiffre d'affaires annuel total de la société.
Secteur d'activité	Secteur d'activité dans lequel la société est en concurrence.
Pays	Partie de l'adresse de la société destinée au pays.
Adresse 1	Autres informations relatives à l'adresse de la société.
Adresse 2	Autres informations relatives à l'adresse de la société.
Ville	Partie de l'adresse de la société destinée à la ville.
Province	Partie de l'adresse de la société destinée au département.
Code postal	Partie de l'adresse de la société destinée au code postal.
<b>Demande soumise par</b>	
Prénom	Prénom du demandeur.
Nom de famille	Nom du demandeur.

Champ	Description
Tél. (bureau)	Numéro de téléphone professionnel de l'auteur de la soumission.
Tél. (portable)	Numéro de téléphone portable du demandeur.
Fax (bureau)	Numéro de fax professionnel du demandeur.
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'auteur de la soumission.
Titre d'emploi	Fonction du demandeur.
Statut de soumission	Statut de soumission actuel de la demande. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non soumis, Soumis ou Rappel.
Approbateur actuel	Nom de la personne qui dispose des autorisations nécessaires pour approuver la demande.
Pays	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au pays.
Adresse 1	Autres informations relatives à l'adresse de l'auteur de la soumission.
Adresse 2	Autres informations relatives à l'adresse de l'auteur de la soumission.
Ville	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée à la ville.
Province	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au département.
Code postal	Partie de l'adresse de l'auteur de la soumission destinée au code postal.
<b>Informations sur le partenaire</b>	
Statut d'approbation	Statut d'approbation en cours de la demande. Les valeurs possibles sont les suivantes : Approbation en attente, Approuvé, Rejeté ou Annulé.
Date de soumission	Date à laquelle la demande a été soumise.
Date d'approbation	Date à laquelle la demande a été approuvée.
Traité par : Nom	Nom de la personne qui a examiné et accepté ou rejeté cette demande.
Motif du rejet	Raison pour laquelle la demande a été rejetée. Les valeurs possibles sont les suivantes : Double, Informations incorrectes, Informations insuffisantes ou Autre.
Programme de partenariat	Nom du programme de partenariat associé à la demande.

Champ	Description
Niveau du programme	Niveau du programme de partenariat associé à la demande.
Type de partenaire	Type de partenaire pour lequel la demande est soumise.
Avantages du partenariat escomptés	Liste des avantages attendus de ce partenariat. Il s'agit d'un champ de texte limité à 500 caractères.
Partenariats existants	Ce champ répertorie les partenariats existants. Il s'agit d'un champ de texte limité à 300 caractères.
<b>Informations complémentaires</b>	
Partenaire	Partenaire qui est associé à cette demande.
Source	Provenance de cette demande, par exemple, site Web, publipostage, e-mail, etc.
Campagne	Campagne ayant débouché sur cette demande de partenariat. Cette campagne est associée à cette demande.
ID Demande	Numéro d'identification (ID) unique de cette demande.
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de demande.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .

## Enregistrements d'affaires

L'*enregistrement d'affaire* est une procédure selon laquelle les partenaires demandent des droits exclusifs sur une opportunité auprès du propriétaire de la marque. Il offre aux partenaires les moyens d'informer le fournisseur sur une opportunité potentielle, puis les partenaires se voient accorder la priorité pour cette opportunité. Les enregistrements d'affaires sont moins spéculatifs que les leads, mais plus que les opportunités, c'est pourquoi l'on considère qu'ils existent entre les leads et les opportunités.

Dans la plupart des cas, un partenaire demande l'enregistrement d'une affaire ou d'une opportunité qu'il a découverte. Toutefois, il peut également demander l'enregistrement d'une opportunité qui lui a été offerte par le propriétaire de la marque.

Les enregistrements d'affaires permettent de tempérer les conflits de canaux, lorsque des partenaires entrent en concurrence avec d'autres partenaires ou avec le service commercial interne du fournisseur pour obtenir une opportunité. Les enregistrements d'affaires sont également utiles pour les raisons suivantes :

- Ils permettent au propriétaire de la marque d'avoir une meilleure visibilité du pipeline de l'opportunité des partenaires.
- Ils permettent au propriétaire de la marque d'accroître sa capacité de vente croisée et/ou de vente incitative.

Lors de l'enregistrement d'un deal, le partenaire n'aura pas nécessairement suffisamment d'informations sur l'opportunité. Par exemple, il est possible que le partenaire ne connaisse pas la nature exacte des produits que le prospect a l'intention d'acheter. Le partenaire peut n'avoir qu'une vague idée de l'intérêt du prospect, par exemple des *serveurs de pointe*, plutôt qu'une image définitive de la liste d'achats du prospect. Par conséquent, lors de l'enregistrement des affaires, les partenaires peuvent fournir aussi peu ou autant d'informations qu'ils le souhaitent.

## Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire

La page d'accueil Enregistrement d'affaire est le point de départ pour la gestion des enregistrements d'affaires.

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

### Création d'un enregistrement d'affaire

Vous pouvez créer un enregistrement d'affaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Enregistrements récemment visualisés en attente de mon approbation. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'enregistrement d'affaire \(page 499\)](#).

### Utilisation des listes d'enregistrement d'affaire

La section Listes des enregistrements d'affaires présente un certain nombre de listes filtrées. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Voici une partie des sections pouvant être affichées dans votre page d'accueil Enregistrement d'affaire.

Listes d'enregistrements d'affaires	Description
Tous les enregistrements d'affaires	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de l'enregistrement. Elle ne filtre pas les enregistrements d'affaires.
Enregistrements d'affaires récemment modifiés	Filtre tous les enregistrements d'affaires par date de modification.
Enregistrements d'affaires récemment créés	Filtre tous les enregistrements d'affaires par date de création.
Enregistrements d'affaires récemment visualisés	Filtre tous les enregistrements d'affaires, triés en fonction des enregistrements les plus récemment visualisés.
Enregistrements d'affaires expirant dans les 30 prochains jours	Tous les enregistrements d'affaires approuvés avec une date d'expiration qui tombe dans les 30 prochains jours calendaires à compter de la date en cours.
Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation	Tous les enregistrements d'affaires avec le statut Approbation en attente et pour lesquels vous êtes l'approbateur actuel.

Listes d'enregistrements d'affaires	Description
Enregistrements d'affaires sans activité durant les 30 derniers jours	Tous les enregistrements d'affaires approuvés ayant été observés sans activité pour l'opportunité associée durant les 30 derniers jours calendaires à compter de la date en cours.
Enregistrements d'affaires actifs	Tous les enregistrements d'affaires avec le statut d'approbation Approuvé.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation

La section Enregistrements d'affaires en attente de mon approbation affiche tous les enregistrements d'affaires dont vous êtes l'approbateur actuel, mais qui ne sont pas encore approuvés.

### Autres sections

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Enregistrement d'affaire.

- Enregistrements d'affaires approuvés
- Enregistrements d'affaires expirant dans les 30 prochains jours
- Enregistrements d'affaires sans activité durant les 30 derniers jours
- Enregistrements d'affaires récemment créés
- Enregistrements d'affaires récemment modifiés
- Enregistrements d'affaires actifs
- Une ou plusieurs sections de rapport [L'administrateur de la société peut créer des sections de rapport, telles que les enregistrements approuvés en fonction du volume d'affaire (graphe), les enregistrements approuvés en fonction de l'âge (graphe), les enregistrements en fonction du statut (graphe circulaire), les enregistrements en fonction de la réussite (par période) (graphe) ou le nombre d'enregistrements (par période) (graphe).]

### Ajout de sections à la page d'accueil Enregistrement d'affaire

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Enregistrement d'affaire en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour consultation dans cette page.

#### **Pour ajouter des sections à la page d'accueil Enregistrement d'affaire**

- 1 Dans la page d'accueil Enregistrement d'affaire, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire - Mise en page, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.



## Gestion d'enregistrements d'affaires

Pour gérer les enregistrements d'affaires, effectuez les tâches suivantes :

- [Création d'enregistrements d'affaires \(page 491\)](#)
- [Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation \(page 492\)](#)
- [Approbation d'enregistrements d'affaires \(page 493\)](#)
- [Renvoi des enregistrements d'affaires \(page 493\)](#)
- [Rejet des enregistrements d'affaire \(page 494\)](#)
- [Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire \(page 494\)](#)
- [Annulation des enregistrements d'affaires \(page 495\)](#)
- [Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires \(page 495\)](#)
- [Mises à jour des enregistrements d'affaires \(page 495\)](#)
- [Liaison de produits à des enregistrements d'affaires \(page 496\)](#)
- [Calcul du volume de l'affaire \(page 496\)](#)
- [Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités \(page 497\)](#)
- [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités \(page 497\)](#)
- [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires \(page 498\)](#)
- [Champs d'enregistrement d'affaire \(page 499\)](#)

### Création d'enregistrements d'affaires

Dans Oracle CRM On Demand, les partenaires créent un enregistrement d'affaire en entrant des informations dans un formulaire. Le partenaire peut accéder à ce formulaire à partir de différents domaines dans l'application, en fonction de ses attributions et de l'objectif recherché. Cette rubrique décrit une méthode de création d'un enregistrement d'affaire à partir de l'onglet Enregistrements d'affaires. Les partenaires peuvent également créer des enregistrements d'affaires par d'autres méthodes (reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)).

Lorsqu'un partenaire crée un enregistrement d'affaire, il peut soit le rendre indépendant, soit l'associer à une opportunité. Il crée un enregistrement d'affaire indépendant (enregistrement autonome) lorsqu'il pense avoir découvert une nouvelle opportunité commerciale potentielle et souhaite l'enregistrer auprès du propriétaire de la marque. Cependant, ce dernier peut ne pas considérer cet enregistrement comme une opportunité tant que celle-ci n'a pas été vérifiée par une ou deux personnes de l'organisation.

Dans ce cas, lorsque le partenaire pense avoir découvert une opportunité et que le propriétaire de la marque ne la considère pas comme telle tant qu'elle n'a pas été vérifiée et confirmée, la solution pour le partenaire consiste à créer un enregistrement d'affaire, qui contient à la fois l'opportunité et des informations d'enregistrement. A un moment donné, le partenaire soumet l'enregistrement pour approbation et, le cas échéant, le propriétaire de la marque l'approuve. Avant de donner son approbation finale pour l'enregistrement d'affaire, le propriétaire de la marque l'associe à une opportunité.

#### *Pour créer un enregistrement d'affaire*

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaires, cliquez sur Nouveau.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire – Détail, entrez les informations requises.
  - a Si l'enregistrement d'affaire concerne une opportunité existante, recherchez et sélectionnez l'opportunité appropriée dans le champ Opportunité associée. Ce champ doit n'afficher que les opportunités auxquelles vous avez accès. Le champ Client est automatiquement renseigné avec le nom du client associé à l'opportunité sélectionnée.

- b Si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle opportunité (ou une opportunité à laquelle vous n'avez pas accès), cochez la case Nouvelle opportunité et entrez les informations suivantes dans la section Informations sur l'opportunité.
    - Devise
    - Volume de l'affaire
    - Date de clôture
    - Intérêt produit
    - Etape suivante
  - c Si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle opportunité, il peut s'appliquer à un client existant ou à un nouveau client. S'il concerne un client existant, recherchez et sélectionnez ce client dans le champ Client associé. S'il concerne un nouveau client, cochez la case Nouveau client et complétez les champs suivants dans la section d'informations Nouvelle société :

Pour plus d'informations sur les champs Enregistrement d'affaire, voir [Champs d'enregistrement d'affaire \(page 499\)](#).
- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation**

Un *enregistrement d'affaire* est une demande adressée par un partenaire au propriétaire de la marque pour obtenir des droits exclusifs sur une opportunité. La demande peut être acceptée ou non par le propriétaire de la marque. La plupart des sociétés ont des procédures bien définies pour gérer ce type de demande en vue d'obtenir l'approbation des partenaires. En règle générale, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent l'enregistrement en fonction de divers critères et décident d'approuver la demande ou non. Dans les petites sociétés, les employés qui doivent approuver un enregistrement restent statiques, c'est-à-dire que c'est le même ensemble d'approbateurs qui approuve tous les enregistrements d'affaires. Cependant, dans les grandes sociétés, le groupe d'approbateurs qui doit approuver un enregistrement est dynamique et dépend de divers facteurs, tels que le volume de l'affaire, le partenaire, les produits, etc.

**Avant de commencer.** Créer l'enregistrement d'affaire. Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements d'affaires \(page 491\)](#). Créez une règle de workflow qui affecte un utilisateur approprié comme approbateur d'enregistrements d'affaires. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

#### ***Pour soumettre des enregistrements d'affaires pour approbation***

- 1 Dans le champ Statut de soumission de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Soumis.

La modification du statut de soumission en Soumis démarre le processus d'approbation. Tout utilisateur ayant accès en mise à jour à l'enregistrement d'affaire peut lancer ce processus.
- 2 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

  - Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
  - L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.
  - Le routage de l'enregistrement commence. Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de l'enregistrement d'affaire.
  - S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de l'enregistrement d'affaire.
  - Une règle de workflow envoie des notifications par e-mail si elle a été configurée.

## Approbation d'enregistrements d'affaires

Selon les processus de votre société, il peut s'avérer nécessaire que plusieurs personnes approuvent un enregistrement d'affaire avant que ce dernier soit considéré comme une opportunité valide. A l'heure actuelle, le routage d'approbation est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge. Vous pouvez modifier le champ Approbateur actuel pour déplacer l'enregistrement dans la chaîne d'approbation.

**Remarque :** Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ Approbateur pour désigner l'approbateur suivant dans la chaîne d'approbation.

Un enregistrement d'affaire ne peut recevoir une approbation finale que s'il est associé à une opportunité. Si ce n'est pas le cas (par exemple, s'il s'agit d'un enregistrement autonome), il convient de le lier à une opportunité existante ou de le convertir manuellement en opportunité. Pour plus d'informations sur la conversion d'un enregistrement d'affaire en opportunité, reportez-vous à la rubrique [Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités \(page 497\)](#). Lorsqu'un enregistrement d'affaire obtient une approbation finale, l'opportunité associée devient visible pour l'organisation partenaire, car le partenaire peut avoir besoin d'y accéder.

**Remarque :** L'opportunité associée ne devient accessible à l'organisation partenaire qu'après approbation de l'enregistrement d'affaire. Lorsque l'enregistrement est retourné ou rejeté, l'accès à l'opportunité associée (le cas échéant) n'est pas accordé.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de l'enregistrement d'affaire doit être Soumis pour que vous puissiez l'approuver.

### Pour approuver des enregistrements d'affaires

- 1 Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Approuvé.
- 2 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le statut de soumission a la valeur Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand confirme que le champ Opportunité associée contient une opportunité.
- Oracle CRM On Demand confirme que l'opportunité indiquée dans le champ Opportunité associée n'est pas déjà associée à un enregistrement d'affaire approuvé.
- La case Enregistré est cochée dans l'en-tête de l'opportunité.
- Le champ Date d'expiration de l'en-tête de l'opportunité contient la date d'expiration de l'enregistrement approuvé.
- Les informations sur le partenaire provenant de l'enregistrement approuvé sont copiées dans l'en-tête de l'opportunité.
- L'approbateur final devient l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.
- La date actuelle devient la date d'approbation dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

### Renvoi des enregistrements d'affaires

Au cours de son processus d'approbation, un enregistrement d'affaire peut être renvoyé à son créateur par un approbateur pour lui permettre d'en modifier les paramètres.

**Avant de commencer.** L'enregistrement d'affaire doit avoir le statut de soumission Soumis.

### Pour renvoyer des enregistrements d'affaires

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Retourné. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Retourné, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement devient Non soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée. mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

Le créateur d'un enregistrement d'affaire peut désormais mettre à jour ce dernier et le soumettre à nouveau. Pour plus d'informations sur la soumission des enregistrements d'affaire, reportez-vous à la rubrique [Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation \(page 492\)](#).

## Rejet des enregistrements d'affaire

Un approbateur peut rappeler un enregistrement d'affaire au cours du processus d'approbation de celui-ci.

**Avant de commencer.** L'enregistrement d'affaire doit avoir le statut de soumission Soumis.

### *Pour rejeter des enregistrements d'affaire*

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Rejeté. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Rejeté, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de l'enregistrement reste Soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée. mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow crée les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

## Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire

Au cours du processus d'approbation d'un enregistrement d'affaire, il peut arriver que l'approbateur ait besoin d'informations complémentaires pour approuver ou rejeter l'enregistrement d'affaire. Si tel est le cas, l'approbateur peut renvoyer l'enregistrement d'affaire au titulaire et spécifier le motif de ce renvoi. Le titulaire de l'enregistrement d'affaire peut également rappeler celui-ci afin de fournir les informations complémentaires.

Après que l'enregistrement d'affaire a été renvoyé ou rappelé, le titulaire peut le mettre à jour. Après quoi, il peut le soumettre à nouveau pour approbation.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de l'enregistrement d'affaire doit être Rappel ou Non soumis.

### *Pour soumettre à nouveau des enregistrements d'affaires pour approbation*

- 1 Dans la page Enregistrement d'affaire - Modification, entrez les informations complémentaires.
- 2 Dans le champ Statut de soumission de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez l'option Soumis.

La modification du statut de soumission en Soumis démarre le processus d'approbation. Tout utilisateur ayant accès en mise à jour à l'enregistrement d'affaire peut lancer ce processus. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme date de soumission.

- Le routage de l'enregistrement commence. Un workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de l'enregistrement d'affaire.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de l'enregistrement d'affaire.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées, si elle a été configurée.

### **Annulation des enregistrements d'affaires**

Le propriétaire de la marque peut annuler les enregistrements d'affaires lorsque la valeur du champ Statut d'approbation est l'une des suivantes :

- Approbation en attente
- Approuvé

Il n'est pas possible d'annuler un enregistrement d'affaire lorsque le statut d'approbation comporte une autre valeur.

#### ***Pour annuler des enregistrements d'affaires***

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Annulé, Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Lorsqu'un enregistrement d'affaire approuvé est annulé, les modifications suivantes sont apportées à l'opportunité associée :
  - La case à cocher Enregistré est désactivée.
  - La valeur NULL est attribuée au champ Date d'expiration.
  - La valeur NULL est attribuée au champ Partenaire inscrit.

### **Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires**

Vous pouvez à tout moment fermer la période d'enregistrement d'affaires, les conditions suivantes devant être satisfaites :

- Le champ Statut de soumission sur l'enregistrement d'affaires est actuellement défini avec la valeur Soumis.
- Le champ Statut d'approbation sur l'enregistrement d'affaires est actuellement défini avec la valeur Approuvé.

#### ***Pour fermer la période d'un enregistrement d'affaires***

- Dans le champ Statut d'approbation de la page Enregistrement d'affaire - Modification, sélectionnez Expiré. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous attribuez la valeur Expiré au statut d'approbation, les événements suivants se produisent :

- La case à cocher Enregistré est désactivée dans l'en-tête de l'opportunité.
- La date du champ Date d'expiration de l'en-tête de l'opportunité renvoie une valeur NULL.
- Le champ Partenaire inscrit de l'en-tête de l'opportunité renvoie une valeur NULL.

### **Mises à jour des enregistrements d'affaires**

Vous n'avez pas toujours les informations nécessaires la première fois que vous créez un enregistrement d'affaire. De plus, vous pouvez ajouter des informations relatives aux produits à un enregistrement uniquement après la création de l'enregistrement d'affaire. De ce fait, Oracle CRM On Demand vous permet d'afficher et de modifier un enregistrement d'affaire pour lequel vous avez une visibilité.

Lorsqu'un enregistrement d'affaire a le statut Non soumis ou Rappelé, vous pouvez modifier l'enregistrement, ajouter ou supprimer les éléments du chiffre d'affaires. Lorsqu'un enregistrement d'affaire a tout autre statut, vous ne pouvez pas effectuer ces types de modification.

### ***Pour mettre à jour un enregistrement d'affaire***

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaire, cliquez sur Modifier.
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire - Modification, effectuez les modifications nécessaires sur l'enregistrement d'affaire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Liaison de produits à des enregistrements d'affaires**

Lorsque vous enregistrez une nouvelle opportunité, vous avez une idée du type et de la quantité de produits qui intéressent le prospect. De nombreuses entreprises étudient les produits lors du processus d'approbation, c'est pourquoi il est important d'enregistrer ces informations. Un enregistrement d'affaire peut être converti en opportunité avant l'approbation finale. Il est donc important d'enregistrer les informations concernant la ligne de produit dans l'affaire afin qu'elles puissent être copiées dans l'opportunité au moment de la conversion.

**Avant de commencer.** L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Chiffres d'affaires produit pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

Créez l'enregistrement d'affaire et définissez le statut sur Non soumis ou Rappel. Vous pouvez ajouter des lignes de produits à l'enregistrement d'affaire après avoir créé l'enregistrement, mais avant de le soumettre pour approbation.

### ***Pour lier des produits à des enregistrements d'affaire***

- 1 Dans la section Chiffre d'affaires produit de la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans les champs correspondants, entrez le nom, la quantité et le prix du produit que vous voulez lier à l'enregistrement d'affaire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur la liaison d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128).

### **Calcul du volume de l'affaire**

Aucun, un ou plusieurs éléments de ligne de produit peuvent être associés à un enregistrement d'affaire. Une valeur de chiffre d'affaires peut être associée à chacun de ces éléments. Vous pouvez définir le volume de l'affaire dans l'en-tête de l'enregistrement d'affaire pour qu'il corresponde au total des éléments du chiffre d'affaires, en utilisant la conversion de devise appropriée.

**Avant de commencer.** L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Chiffres d'affaires produit pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour calculer le volume de l'affaire***

- 1 Dans la section Chiffre d'affaires produit de la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur Mettre à jour le volume de l'affaire.

Oracle CRM On Demand extrait le chiffre d'affaires de chaque ligne détail et le convertit dans la devise de l'affaire (indiquée dans l'en-tête de l'enregistrement). Pendant la conversion, Oracle CRM On Demand tient compte de la date de conversion de la ligne détail. Si une date de conversion a été précisée pour la ligne détail, le taux de change de cette date est utilisé pour la conversion. Si aucune date n'a été précisée, Oracle CRM On Demand utilise la date actuelle pour les calculs de conversion.

Le chiffre d'affaires converti de chaque ligne détail est ajouté au total en cours et la valeur obtenue est renseignée dans le champ Volume de l'affaire de l'en-tête de l'enregistrement.

- 2 Cliquez sur Enregistrer.

## Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités

Oracle CRM On Demand permet d'associer des enregistrements d'affaires existants à des opportunités existantes et de modifier les associations existant entre les deux. De plus, un enregistrement d'affaire peut être associé à une opportunité incorrecte.

### *Pour associer un enregistrement d'affaire à une opportunité*

- 1 Dans la page Liste des enregistrements d'affaires, cliquez sur modifier pour l'enregistrement d'affaire que vous souhaitez utiliser.
- 2 Dans le champ Opportunité associée de la page Enregistrements d'affaires - Modification, recherchez et sélectionnez l'opportunité à associer à l'enregistrement d'affaire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités

Si votre rôle d'utilisateur est doté de la configuration appropriée, vous pouvez créer des enregistrements Compte, Interlocuteur et Opportunité ou fusionner des informations d'enregistrement d'affaire avec des enregistrements existants en convertissant l'enregistrement Enregistrement d'affaire. En fonction des paramètres de votre société, le nouvel enregistrement d'opportunité peut contenir des informations ayant des répercussions sur le calcul du chiffre d'affaires.

**Avant de commencer.** Vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Créer l'enregistrement d'affaire. Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements d'affaires \(page 491\)](#).
- Configurer votre rôle d'utilisateur et vos paramètres de profil d'accès. Pour plus d'informations sur ces paramètres, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires \(page 498\)](#).

### *Pour convertir un enregistrement d'affaire en compte, interlocuteur ou opportunité*

- 1 Sélectionnez l'enregistrement d'affaire à convertir dans la section Tous les enregistrements d'affaires de la page d'accueil Enregistrement d'affaire.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Enregistrement d'affaire – Détails, cliquez sur le bouton Convertir en Opportunité.
- 3 Dans la page Convertir un Enregistrement d'affaire, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer des enregistrements Compte et Interlocuteur pour cet enregistrement d'affaire, sélectionnez les options Créer automatiquement un Compte et Créer automatiquement un Interlocuteur.  
Dans la section Compte, le champ Société associée correspondant à l'enregistrement d'affaire apparaît par défaut dans le champ Compte associé. Dans la section Interlocuteur, le prénom et le nom associés à l'enregistrement d'affaire sont affichés par défaut.
  - Pour créer une opportunité et la lier à un compte et à un interlocuteur existants, sélectionnez les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant.  
Si l'enregistrement est associé à un compte, ce dernier apparaît dans le champ Compte associé. S'il est associé à un interlocuteur, ce dernier apparaît dans le champ Interlocuteur associé.
  - Pour lier l'enregistrement d'affaire à un compte ou à interlocuteur différent, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Compte associé ou Interlocuteur associé, puis effectuez une autre sélection. Vérifiez que les noms figurant dans les champs Compte associé et Interlocuteur associé sont corrects et que les options Utiliser un Compte existant et Utiliser un Interlocuteur existant sont sélectionnées.



- 4 Pour convertir l'enregistrement d'affaire en opportunité, sélectionnez Créer automatiquement une Opportunité et complétez les champs.

Le nom de l'enregistrement d'affaire est affiché par défaut dans le champ Nom de l'opportunité. Les données figurant dans les champs de CA, de date de clôture, d'étape suivante et de description sont également reportées dans l'enregistrement Opportunité. Vous pouvez modifier ces données dans la page Convertir un Enregistrement d'affaire. Vous pouvez également associer l'enregistrement d'affaire à une opportunité existante. Pour ce faire, procédez comme suit :

- a Sélectionnez l'option Utiliser une Opportunité existante.
- b Sélectionnez l'opportunité appropriée en utilisant l'icône de recherche en regard du champ Opportunité associée.

- 5 Pour convertir l'enregistrement d'affaire, cliquez sur Enregistrer.

## Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires

Pour convertir des enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités, vous devez avoir défini les paramètres appropriés dans vos profils d'accès et dans votre rôle d'utilisateur. Cette rubrique décrit les paramètres requis.

### Paramètres des profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires

Les niveaux d'accès vous permettant de convertir des enregistrements d'affaires sont présentés dans les tableaux suivants. Ces paramètres sont obligatoires dans vos profils d'accès par défaut et de gestion des droits.

Le tableau suivant indique les niveaux d'accès des types d'enregistrement vous permettant de convertir les enregistrements d'affaires.

Type d'enregistrement	Niveau d'accès
Compte	Lecture et modification
Interlocuteur	Lecture et modification
Enregistrement d'affaire	Lecture et modification
Opportunité	Lecture et modification

Le tableau suivant indique les niveaux d'accès des types d'enregistrement connexes vous permettant de convertir les enregistrements d'affaires.

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Compte	Adresses	Lecture, création et modification
Interlocuteur	Comptes	Lecture et création
	Adresses	Lecture, création et modification
Opportunité	Chiffre d'affaires	Lecture et modification



Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
	Interlocuteur	Lecture et création

### Paramètres des rôles d'utilisateur pour la conversion des enregistrements d'affaires

Les paramètres de rôle qui vous permettent de convertir des enregistrements d'affaires sont les suivants :

- Le rôle doit disposer du privilège Convertir les enregistrements d'affaire.
- L'accès aux types d'enregistrement pour le rôle doit comporter les paramètres suivants :
  - Dans tous les cas de conversion de leads, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Enregistrement d'affaire.
  - Pour convertir (associer ou lier) des enregistrements d'affaires à des opportunités existantes, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Opportunité.
  - Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouvelles opportunités, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Opportunité.
  - Pour la conversion d'enregistrements d'affaires en comptes existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Compte.
  - Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouveaux comptes, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Compte.
  - Pour la conversion d'enregistrements d'affaires en interlocuteurs existants, la case Accès autorisé doit être cochée pour le type d'enregistrement Interlocuteur.
  - Pour convertir des enregistrements d'affaires en nouveaux interlocuteurs, les cases Accès autorisé et Création autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Interlocuteur.

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

### Champs d'enregistrement d'affaire

Utilisez la page Enregistrement d'affaire - Modification pour ajouter un enregistrement d'affaire ou mettre à jour un enregistrement existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement d'affaire.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'enregistrement d'affaire</b>	
Nom	Nom de l'enregistrement d'affaire. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/ minuscules, etc.
Type	Type d'enregistrement d'affaire. Les options sont : Standard et Non standard.

Champ	Description
Statut de soumission	Statut de soumission de l'enregistrement d'affaire. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non soumis, Soumis et Rappel.
Date d'expiration	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire va arriver à expiration.
Prix spécial requis	Indique si une tarification spéciale est requise pour l'enregistrement d'affaire.
Lead associé	Identifiant unique du lead à l'origine de l'enregistrement d'affaire.
ID	Identificateur (ID) unique de l'enregistrement d'affaire.
Partenaire principal	Compte partenaire ayant découvert l'enregistrement d'affaire. Il se peut que l'enregistrement d'affaire n'appartienne plus à ce partenaire.
Partenaire principal : Emplacement	Emplacement du compte partenaire d'origine.
Programme de partenariat	Programme de partenariat auquel l'enregistrement d'affaire est lié.
Objectif	Objectif associé à l'enregistrement d'affaire.
Support requis	Indique si une assistance avant-vente est requise pour l'enregistrement d'affaire.
<b>Informations sur l'opportunité</b>	
Opportunité associée	Nom de l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Nouvelle opportunité	Indique si l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire est nouvelle.
Devise	Devise sélectionnée pour l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Volume de l'affaire	Volume de l'affaire en unités de la devise sélectionnée.
Date de clôture	Date de clôture de l'opportunité à laquelle l'enregistrement d'affaire est associé.
Intérêt produit	Domaine de produit auquel le client potentiel s'intéresse.
Etape suivante	Etape logique suivante du processus de vente de l'opportunité associée à l'enregistrement d'affaire.
<b>Informations sur le client</b>	

Champ	Description
Client associé	Nom de l'organisation cliente associée à l'enregistrement d'affaire.
Nouveau client	Indique si l'enregistrement d'affaire concerne une nouvelle organisation cliente.
Nom de la société	Nom de l'organisation cliente.
Pays	Pays dans lequel l'organisation cliente est basée.
Rue	Adresse de l'organisation cliente.
Ville	Ville de l'organisation cliente.
Etat	Département de l'organisation cliente.
Code postal	Code postal de l'organisation cliente.
Interlocuteur associé	Nom d'un interlocuteur associé.
Nouvel interlocuteur	Indique s'il s'agit d'un nouvel interlocuteur.
M./Mme	Indique la civilité appropriée.
Prénom	Prénom du client.
Deuxième prénom	Deuxième prénom du client.
Nom de famille	Nom de l'interlocuteur du client.
Titre d'emploi	Fonction de l'interlocuteur du client.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du client.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du client.
Téléphone portable	Numéro de téléphone portable de l'interlocuteur du client.
Fax	Numéro de fax de l'interlocuteur du client.
<b>Informations d'approbation</b>	
Statut d'approbation	Statut actuel de l'approbation de l'enregistrement d'affaire.
Approbateur actuel	Nom de la prochaine personne qui doit approuver l'enregistrement d'affaire.

Champ	Description
Approbateur final	Nom de la personne qui a accordé son approbation finale à l'enregistrement d'affaire.
Date de soumission	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire a été soumis pour approbation.
Date d'approbation	Date à laquelle l'enregistrement d'affaire a reçu une approbation finale.
Motif du rejet	Motif de rejet de l'approbation de l'enregistrement d'affaire.
Description	Informations complémentaires sur l'enregistrement d'affaire. Ce champ est limité à 250 caractères.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement d'enregistrement d'affaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Compte partenaire propriétaire	Nom du compte partenaire auquel appartient l'enregistrement d'affaire.
Compte partenaire d'origine	Nom du compte partenaire ayant découvert l'enregistrement d'affaire. Il se peut que l'enregistrement d'affaire n'appartienne plus à ce partenaire.
Description	Entrez des informations complémentaires sur l'enregistrement d'affaire.

## Demandes BDM

Le budget de développement marketing (BDM) donne aux propriétaires de la marque la capacité de rendre les budgets marketing disponibles pour un partenaire de façon organisée, afin que ce partenaire puisse vendre les produits du propriétaire de la marque dans des zones géographiques spécifiques ou qu'il puisse commercialiser sa propre marque. Une *demande BDM* est une demande de budget dans le cadre de laquelle un partenaire demande un budget au propriétaire de la marque.

Les partenaires peuvent demander des pré-approbations pour financer des activités marketing. Les demandes BDM indiquent les détails et le coût estimé de l'activité marketing. La demande BDM est ensuite

soumise au processus d'approbation. Le propriétaire de la marque fournit le budget accepté de la demande BDM et peut approuver, rejeter ou retourner la demande.

Lorsque les activités marketing sont terminées, les partenaires peuvent créer des réclamations pour obtenir le remboursement du montant dépensé qui a été approuvé par le propriétaire de la marque. Les réclamations sont créées dans le cadre d'une demande BDM spécifique ou peuvent être indépendantes. Une seule réclamation peut être associée à une demande BDM. Lorsque la réclamation est approuvée, le budget est débité dans le cadre de la demande BDM associée.

## Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM

La page d'accueil Demande BDM constitue le point de départ de la gestion de demandes de budget de développement du marché (BDM).

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

### Création d'une demande BDM

Vous pouvez créer une demande BDM en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demande BDM récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de demande BDM.

### Utilisation des listes de demandes BDM

La section Listes des demandes BDM présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de demandes BDM standard.

Liste des demandes BDM	Description
Toutes les demandes BDM	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes BDM.
Demandes BDM récemment créé(e)s	Filtre toutes les demandes BDM, triées par date de création.
Demandes BDM récemment modifié(e)s	Filtre toutes les demandes BDM, triées par date de modification.
Mes demandes BDM	Filtre les demandes BDM dont vous êtes titulaire.
Mes demandes BDM récemment créé(e)s	Affiche les demandes BDM pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de création.
Mes demandes BDM récemment modifié(e)s	Filtre les demandes BDM pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de modification.

Liste des demandes BDM	Description
Toutes les demandes BDM en attente	Toutes les demandes BDM ayant le statut Approbation en attente ou Réclamation envoyée.
Mes demandes BDM en attente	Demandes BDM dont vous êtes titulaire et ayant le statut Approbation en attente ou Réclamation envoyée.
Mes demandes BDM approuvées	Toutes les demandes BDM approuvées dont vous êtes titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

#### Affichage de la section Mes demandes BDM récemment modifié(e)s

La section Mes demandes BDM récemment modifié(e)s affiche les demandes BDM dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

#### Affichage de la section Mes demandes BDM en attente

La section Mes demandes BDM en attente affiche toutes les demandes BDM dont vous êtes titulaire et dont le statut est Approbation en attente ou Réclamation envoyée. Pour développer cette liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

#### Ajout de sections à la page Demande BDM.

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page d'accueil Demandes BDM.

- Listes des demandes BDM
- Toutes les demandes BDM en attente
- Demandes BDM récemment créé(e)s
- Demandes BDM récemment modifié(e)s
- Mes demandes BDM en attente
- Mes demandes BDM approuvées
- Mes demandes BDM récemment créé(e)s
- Mes demandes BDM récemment modifié(e)s
- Demandes BDM en attente de mon approbation

#### *Pour ajouter des sections à la page d'accueil Demandes BDM*

- 1 Dans la page d'accueil Demandes BDM, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Demandes BDM - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Gestion de demandes BDM

Pour gérer des demandes BDM, effectuez les tâches suivantes :

- [Soumission de demandes BDM pour approbation \(page 505\)](#)
- [Rappel de demandes BDM \(page 506\)](#)
- [Retour de demandes BDM \(page 506\)](#)
- [Rejet de demandes BDM \(page 507\)](#)
- [Approbation de demandes BDM \(page 507\)](#)
- [Annulation de demandes BDM \(page 508\)](#)
- [Soumission de réclamations pour les demandes BDM \(page 508\)](#)
- [Rejet des réclamations de demandes BDM \(page 509\)](#)
- [Approbation de réclamations de demandes BDM \(page 509\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

Pour consulter les procédures communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## **Soumission de demandes BDM pour approbation**

Les partenaires ont la possibilité de demander la pré-approbation de budgets d'activités commerciales en soumettant une demande de budget de développement marketing (BDM), qui comprend les détails de l'activité et le montant du budget nécessaire, selon le partenaire.

**Avant de commencer.** Créez la demande BDM. Puis, créez une règle de workflow qui affecte un utilisateur approprié comme approuvateur des demandes BDM. Pour plus d'informations sur la création des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

### ***Pour soumettre une demande d'approbation de BDM***

- 1 Sélectionnez dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demandes BDM la demande BDM pour laquelle vous souhaitez demander l'approbation.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Soumise dans le champ Statut de soumission. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification apportée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme Date de soumission.

- Le routage de la demande BDM commence. Une règle de workflow définit le champ Approbateur pour la demande BDM de l'utilisateur concerné.
- S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de la demande BDM.
- Une règle de workflow envoie des notifications par e-mail.

La demande BDM s'affiche dans la liste des enregistrements en attente d'une action de l'approbateur ; le partenaire (titulaire) y a accès en lecture seule. Il n'est plus possible de modifier la demande (par exemple en mettant à jour les montants demandés ou en modifiant le budget associé). Le partenaire peut modifier une demande BDM soumise uniquement après l'avoir rappelée.

## Rappel de demandes BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) est soumise et avant qu'elle ne soit approuvée, vous pouvez la rappeler. Après avoir rappelé cette demande, vous pouvez continuer à la mettre à jour et la soumettre à nouveau pour approbation.

**Avant de commencer.** La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

### *Pour rappeler une demande BDM*

- 1 Sélectionnez la demande BDM à rappeler dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- La valeur NULL est réinitialisée pour le statut d'approbation.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action (si cette fonctionnalité a été configurée).
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées (si cette fonctionnalité a été configurée).

Vous pouvez désormais mettre à jour la demande BDM et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission des demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes BDM pour approbation \(page 505\)](#).

## Retour de demandes BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la retourner à son propriétaire pour lui permettre d'y apporter des modifications ou de fournir des informations supplémentaires.

**Avant de commencer.** La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis.

### *Pour retourner une demande BDM*

- 1 Sélectionnez la demande BDM à retourner dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.



- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Retourné dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande BDM devient Non soumis.
- La date du champ Date de pré-approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Le titulaire de la demande BDM peut désormais mettre à jour la demande et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes BDM pour approbation \(page 505\)](#).

## Rejet de demandes BDM

Lorsqu'une demande de budget de développement marketing (BDM) passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la rejeter si le montant demandé pour l'activité de marketing ne peut pas être accordé.

**Avant de commencer.** La demande BDM doit avoir le statut de soumission Soumis.

### *Pour rejeter une demande BDM*

- 1 Sélectionnez la demande BDM à rejeter dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Rejeté dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :
  - Le statut de soumission de la demande BDM reste Soumis.
  - La date du champ Date de pré-approbation est supprimée, mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
  - Un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois rejetée, la demande BDM passe en lecture seule pour son titulaire et il n'est plus permis de la mettre à jour.

## Approbation de demandes BDM

Un approbateur peut pré-approuver une demande BDM et allouer des budgets à l'activité de marketing demandée. Actuellement, le routage d'approbation pour les demandes BDM est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge.

**REMARQUE :** Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ **Approbateur pour désigner l'approbateur suivant dans la chaîne d'approbation**.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de la demande BDM doit être défini comme Soumis pour que vous puissiez approuver la demande.

### *Pour approuver une demande BDM*

- 1 Sélectionnez la demande BDM à approuver dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez un montant dans le champ Montant pré-approuvé.
- 4 Sélectionnez Approuvé dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :
  - Oracle CRM On Demand confirme que le statut de soumission a la valeur Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
  - Oracle CRM On Demand vérifie que le montant pré-approuvé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur en cours et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
  - Le champ Dernière approbation par indique l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.
  - La date actuelle devient la date de pré-approbation dans Oracle CRM On Demand.
  - Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
  - Un workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois approuvée, la demande BDM passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour, sauf pour soumettre une réclamation associée ou pour retarder la date d'expiration.

## Annulation de demandes BDM

Le propriétaire de la marque peut annuler une demande de budget de développement marketing (BDM) à tout moment, si elle n'est plus valide.

**Avant de commencer.** Le statut d'approbation de la demande BDM doit être défini comme Approuvé.

### *Pour annuler une demande BDM*

- 1 Sélectionnez la demande BDM à annuler dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Annulé dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Annulé, les événements suivants se produisent :
  - Oracle CRM On Demand confirme que le statut d'approbation a la valeur Approuvé.
  - Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
  - Un workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois annulée, la demande BDM passe en lecture seule et il n'est plus possible de la mettre à jour.

## Soumission de réclamations pour les demandes BDM

Les partenaires créent des réclamations pour échanger les fonds pré-approuvés qui ont été dépensés pour des activités marketing. Les réclamations sont créées dans le cadre d'une demande de budget de développement marketing (BDM) spécifique ou peuvent être indépendantes.

**Pour soumettre une réclamation pour une demande BDM**

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez soumettre une réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez le montant dans le champ Montant de réclamation total demandé.
- 4 Sélectionnez Réclamation envoyée dans le champ Statut de la réclamation, Ensuite, cliquez sur Enregistrer. Une fois la modification effectuée et l'enregistrement enregistré, les événements suivants se produisent :
  - Le routage de la demande BDM commence.
  - Une règle de workflow définit l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande BDM.
  - S'il ne s'y trouve pas déjà, l'approbateur est ajouté à l'équipe de la demande BDM.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

**Rejet des réclamations de demandes BDM**

Etant donné qu'une réclamation portant sur le budget de développement du marché transite par la chaîne d'approbation, elle peut être rejetée par un approbateur.

**Avant de commencer.** La réclamation BDM doit avoir le statut Réclamation envoyée.

**Pour rejeter une réclamation pour une demande BDM**

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez rejeter la réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, sélectionnez l'option Réclamation refusée dans le champ Statut de la réclamation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous faites passer la réclamation à l'état Réclamation refusée et cliquez sur Enregistrer, les événements suivants se produisent : une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

**Approbation de réclamations de demandes BDM**

Un approbateur peut approuver une réclamation BDM et proposer un crédit au partenaire. Un seul niveau d'approbation est actuellement pris en charge pour les réclamations BDM.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de la demande BDM doit être Demande soumise pour que vous puissiez approuver la demande.

**Pour approuver une réclamation de demande BDM**

- 1 Sélectionnez la demande BDM pour laquelle vous souhaitez approuver la réclamation dans la section Toutes les Demandes BDM de la page d'accueil Demande BDM.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes BDM, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande BDM - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.

- 3 Dans la page Demande BDM - Modification, entrez le montant dans le champ Montant de réclamation total approuvé.
- 4 Sélectionnez Réclamation approuvée dans le champ Statut de la réclamation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le montant total de réclamation approuvé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- La date de décision de la réclamation est la date actuelle dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Lorsque la réclamation est approuvée, le budget associé à la demande BDM est débité.

## Champs des demandes BDM

Utilisez la page Demande BDM - Modification pour ajouter une demande de budget de développement marketing (BDM) ou pour mettre à jour les détails relatifs à une demande BDM existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une demande BDM.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les demandes BDM</b>	
ID	Identifiant (ID) de la demande BDM.
Nom de la demande	Nom unique de la demande BDM.
Compte partenaire principal	Société partenaire qui prend la tête des efforts fournis pour soumettre la demande BDM.
Budget	Nom du budget associé à la demande BDM.
Statut de soumission	Statut de la soumission, tel que Soumis, Non soumis ou Rappel.
Echéance	Date d'échéance à laquelle la demande BDM doit avoir été approuvée. Par défaut, ce champ affiche la date du jour plus 7 jours.
Date d'expiration	Date à laquelle la demande BDM n'est plus valide.
Campagne	Nom de la campagne à laquelle la demande BDM est associée.
Objectif marketing	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.
Région	Région pour laquelle la demande BDM est créée.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie à laquelle appartient la demande BDM.
Programme de partenariat	Nom du programme de partenariat auquel la demande BDM est associée.
Devise de la demande BDM	Devise demandée pour la demande BDM.
<b>Informations détaillées sur les demandes BDM</b>	
Date de début	Date et heure de début de l'activité marketing. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure de fin de l'activité marketing. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Montant demandé	Montant total demandé pour l'activité marketing.
Montant pré-approuvé	Le propriétaire de la marque entre le montant total approuvé pour l'activité marketing.
Statut d'approbation	Statut d'approbation actuel de la demande BDM.
Date de la demande	Date et heure de création de la demande BDM.
Date de soumission	Date et heure de soumission de la demande BDM.
Date de pré-approbation	Date et heure de pré-approbation de la demande BDM.
Approbateur	Nom de l'approbateur actuel.
Dernière approbation par	Nom de l'approbateur précédent.
Code de motif	Raison pour laquelle l'activité marketing n'a pas été approuvée. Les valeurs par défaut sont les suivantes : Double, Informations incorrectes, Informations insuffisantes et Autre.
<b>Infos réclamation</b>	
Montant de réclamation total demandé	Montant de réclamation total demandé par le partenaire pour l'activité marketing.
Montant de réclamation total approuvé	Montant de réclamation total approuvé par le propriétaire de la marque pour l'activité marketing.
Statut de la réclamation	Statut actuel de la réclamation.

Champ	Description
Date de décision de la réclamation	Date à laquelle une décision a été prise au sujet de la réclamation.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement de demande BDM.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Description	Informations complémentaires sur la demande BDM. Ce champ est limité à 250 caractères.
Compte partenaire propriétaire	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire. Si le propriétaire est un partenaire, le compte propriétaire est alimenté avec le nom du compte partenaire auquel le partenaire appartient.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.
Compte partenaire d'origine	Nom du partenaire à l'origine de la demande BDM.

## Demandes de tarification spéciale

Les *demandes de tarification spéciale* incluent l'ensemble des processus par lesquels passe un partenaire pour demander au propriétaire d'une marque une remise sur un produit. Il peut s'agir, par exemple, d'une réponse à un marché concurrent ou à une tendance de baisse de prix. Le propriétaire de la marque accorde des baisses de prix et offre des crédits au partenaire après la vente. Le prix spécial autorisé est valide pour un produit, une quantité et une durée autorisés et pour le partenaire ou le client final, ou les deux.

Les demandes de tarification spéciale se décomposent en deux phases :

**Gestion des demandes de tarification spéciale.** Le partenaire, ou le propriétaire de la marque au nom du partenaire, crée une demande de tarification spéciale pour un produit et fournit des détails tels que le motif de la baisse de prix. Le partenaire soumet la demande au propriétaire de la marque en vue de son approbation et, une fois la demande approuvée, vend le stock au client à un prix inférieur. Après la vente, le partenaire peut utiliser le processus de réclamation de tarification spéciale pour réclamer la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût autorisé.

**Gestion des réclamations de tarification spéciale.** Le partenaire crée une réclamation de tarification spéciale pour des demandes de tarification spéciales ouvertes et approuvées, afin de recevoir un crédit en contrepartie d'une perte. En général, des rapports de point de vente sont soumis après la vente avec les réclamations de tarification spéciale. Une fois la demande approuvée, le propriétaire de la marque offre un crédit au partenaire pour la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût autorisé.

Les demandes de tarification spéciale sont utiles aux propriétaires de marques et aux partenaires des façons suivantes :

- elles permettent aux propriétaires de marque de soutenir leurs partenaires dans les situations concurrentielles ;
- elles encouragent les partenaires à acheter et à stocker des produits des propriétaires de marque, même si les prix sont susceptibles de baisser par la suite.

## Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale

La page d'accueil Demande de tarification spéciale constitue le point de départ de la gestion des demandes de tarification spéciale.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société peut personnaliser la mise en page de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

### Création d'une demande de tarification spéciale

Vous pouvez créer une demande de tarification spéciale en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demande de tarification spéciale récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de demande de tarification spéciale \(voir Champs de demande de tarification spéciale page 525\)](#).

### Utilisation des listes de demandes de tarification spéciale

La section Listes de demandes de tarification spéciale présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes de tarification spéciale standard.

Liste de demande de tarification spéciale	Description
Toutes les Demandes de tarification spéciale	Cette liste affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les demandes de tarification spéciale.
Demandes de tarification spéciale récemment créées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale, triées par date de création.
Demandes de tarification spéciale récemment modifiées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale, triées par date de modification.

Liste de demande de tarification spéciale	Description
Mes Demandes de tarification spéciale	Filtre les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire.
Mes demandes de tarification spéciale récemment créées	Affiche les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de création.
Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées	Affiche les demandes de tarification spéciale pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Titulaire, triées par date de modification.
Toutes les demandes de tarification spéciale en attente	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée.
Mes demandes de tarification spéciale en attente	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale que vous détenez et dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée.
Mes demandes de tarification spéciale approuvées	Filtre toutes les demandes de tarification spéciale approuvées que vous détenez.
Demandes de tarification spéciale en attente de mon approbation	Filtre les demandes de tarification spéciale dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée et pour lesquelles vous êtes l'approbateur suivant.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes étant en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

#### **Affichage de la section Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées**

La section Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées affiche les demandes de tarification spéciale dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

#### **Affichage de la section Mes demandes de tarification spéciale en attente**

La section Mes demandes de tarification spéciale en attente affiche toutes les demandes de tarification spéciale dont vous êtes titulaire et dont le statut d'approbation est Approbation en attente ou le statut de réclamation est Réclamation envoyée. Pour développer cette liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

#### **Ajout de sections dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale**



Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections suivantes dans votre page d'accueil Demandes de tarification spéciale.

- Listes de demandes de tarification spéciale
- Toutes les demandes de tarification spéciale en attente
- Demandes de tarification spéciale récemment créées
- Demandes de tarification spéciale récemment modifiées
- Mes demandes de tarification spéciale en attente
- Mes demandes de tarification spéciale approuvées
- Mes demandes de tarification spéciale récemment créées
- Mes demandes de tarification spéciale récemment modifiées
- Demandes de tarification spéciale en attente de mon approbation
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre les sections de rapport, comme le rapport d'analyse sur les demandes de tarification spéciale, disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Demandes de tarification spéciale).

### ***Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale***

- 1 Dans la page d'accueil Demandes de tarification spéciale, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la mise en page de la page d'accueil Demandes de tarification spéciale, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer et organiser les sections. Cliquez ensuite sur Enregistrer.

## **Gestion des demandes de tarification spéciale**

Pour gérer les demandes de tarification spéciale, effectuez les tâches suivantes :

- [Association de produits à des demandes de tarification spéciale \(page 516\)](#)
- [Association de programmes à des demandes de tarification spéciale \(page 517\)](#)
- [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation \(page 517\)](#)
- [Rappel de demandes de tarification spéciale \(page 518\)](#)
- [Retour de demandes de tarification spéciale \(page 518\)](#)
- [Rejet de demandes de tarification spéciale \(page 519\)](#)
- [Approbation des demandes de tarification spéciale \(page 519\)](#)
- [Annulation de demandes de tarification spéciale \(page 520\)](#)
- [Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale \(page 520\)](#)
- [Rejet de réclamations pour des demandes de tarification spéciale \(voir \[Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale\]\(#\) page 521\)](#)
- [Approbation de réclamations pour des demandes de tarification spéciale \(voir \[Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale\]\(#\) page 521\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## **Association de produits à des demandes de tarification spéciale**

Vous pouvez lier des produits à des demandes de tarification spéciale pour effectuer les opérations suivantes :

- savoir quels sont les produits associés à la demande de tarification spéciale ;
- calculer le total des montants demandés et pré-approuvés (autorisés).

**REMARQUE :** vous cliquez sur le bouton **Mettre à jour les totaux de la demande pour calculer le total des montants demandés et pré-approuvés**.

**Avant de commencer.** L'administrateur de votre société doit avoir mis à disposition la section d'informations connexes Produits avec tarification spéciale pour la page de détail. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien **Modifier la présentation**, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour lier un produit à une demande de tarification spéciale***

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) à laquelle vous souhaitez lier un produit.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale, puis cliquez sur **Ajouter**.
- 3 Dans le champ **Produit**, sélectionnez le produit que vous souhaitez ajouter à la demande de tarification spéciale.
- 4 Dans la page **Produit avec tarification spéciale - Détails**, mettez à jour les champs obligatoires.  
Pour plus d'informations sur les champs, voir [Champs de produit avec tarification spéciale \(page 523\)](#).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

### ***Pour calculer le total des montants demandés et pré-approuvés***

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) pour laquelle vous souhaitez calculer le total des montants demandés et pré-approuvés.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale.
- 3 Cliquez sur **Mettre à jour les totaux de la demande** dans la section **Produits avec tarification spéciale**.  
Le total des montants demandés et pré-approuvés est calculé et les champs **Montant total demandé** et **Montant total autorisé** sont mis à jour sur la demande de tarification spéciale.

## Association de programmes à des demandes de tarification spéciale

Vous pouvez associer une demande de tarification spéciale à un programme de partenariat spécifique auquel vous participez.

### *Pour associer des programmes à des demandes de tarification spéciale*

- 1 Accédez à la page Demande de tarification spéciale - Modification.
- 2 Dans la liste Programme de partenariat, sélectionnez le programme de partenariat à ajouter à la demande de tarification spéciale, puis cliquez sur Enregistrer.

## Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation

Le partenaire, ou le propriétaire de la marque au nom du partenaire, crée une demande de tarification spéciale pour un ajustement de prix sur un produit et fournit des détails, tels que le motif de baisse du prix. Le partenaire soumet la demande de tarification spéciale au propriétaire de la marque en vue de son approbation. La demande peut être acceptée ou non par le propriétaire de la marque. La plupart des sociétés ont des procédures bien définies pour gérer ce type de demande en vue d'obtenir l'approbation des partenaires. En règle générale, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent la demande de tarification spéciale en fonction de divers critères et décident en dernier lieu d'approuver la demande ou non.

**Avant de commencer.** La demande de tarification spéciale doit d'abord être créée. Pour plus d'informations sur la création des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Création d'enregistrements \(page 55\)](#). Une règle de workflow doit être créée pour affecter un utilisateur approprié comme approbateur des demandes de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la création des règles de workflow, reportez-vous à la rubrique [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

### *Pour soumettre les demandes de tarification spéciale en vue de leur approbation*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) que vous souhaitez soumettre en vue de son approbation.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Soumis dans le champ Statut de soumission.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :

- Le statut d'approbation prend la valeur Approbation en attente.
- L'horodatage actuel est automatiquement défini comme Date de soumission.
- Le routage de la demande de tarification spéciale commence. Une règle de workflow définit le champ Approbateur de la demande de tarification spéciale de l'utilisateur concerné.
- L'approbateur est ajouté (s'il n'existe pas encore) à l'équipe de la demande de tarification spéciale.
- Une règle de workflow envoie les notifications requises par e-mail.

La demande de tarification spéciale s'affiche dans la liste des enregistrements en attente d'une action de l'approbateur ; le partenaire (titulaire) y a accès en lecture seule. Il n'est plus possible de modifier la demande (par exemple en ajoutant ou en supprimant des produits, en mettant à jour les prix demandés, etc.). Le partenaire peut modifier une demande de tarification spéciale soumise uniquement après l'avoir rappelée.

## Rappel de demandes de tarification spéciale

Lorsqu'une demande de tarification spéciale est soumise pour approbation et avant qu'elle soit approuvée, vous pouvez la rappeler. Après avoir rappelé cette demande, vous pouvez continuer à la mettre à jour et la soumettre à nouveau pour approbation.

**Avant de commencer.** La demande de tarification spéciale doit avoir le statut de soumission Soumis et le statut d'approbation Approbation en attente.

### *Pour rappeler des demandes de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale (répertoriée dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale) que vous souhaitez rappeler. Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Rappel dans le champ Statut de soumission.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.  
Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :
  - Le statut d'approbation est réinitialisé et ne comporte aucune valeur.
  - Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Vous pouvez désormais mettre à jour la demande de tarification spéciale et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation \(page 517\)](#).

## Retour de demandes de tarification spéciale

Au cours du processus d'approbation d'une demande de tarification spéciale, un approbateur peut la retourner à son titulaire pour que des modifications soient apportées. L'approbateur peut faire part de ses commentaires et demander des informations complémentaires au titulaire.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être Soumis.

### *Pour retourner des demandes de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à retourner dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Retourné dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.  
Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :
  - Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale devient Non soumis.
  - La date du champ Date d'approbation est supprimée. mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
  - Une règle de workflow crée un enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Le propriétaire d'une demande de tarification spéciale peut la mettre à jour et la resoumettre. Pour plus d'informations sur la soumission de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation \(page 517\)](#).

## Rejet de demandes de tarification spéciale

Lorsqu'une demande de tarification spéciale passe dans la chaîne d'approbation, un approbateur peut la rejeter si les remises demandées ne peuvent pas être accordées.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être Soumis.

### *Pour rejeter des demandes de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à rejeter dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Rejeté dans le champ Statut d'approbation.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée et enregistrée, les événements suivants se produisent :

- Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale reste Soumis.
- La date du champ Date d'approbation est supprimée. mais la date de soumission est conservée dans le champ Date de soumission.
- Une règle de workflow crée un enregistrement de tâche pour suivre l'action de retour de l'approbateur.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois rejetée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule pour son titulaire et il n'est plus permis de la mettre à jour.

## Approbation des demandes de tarification spéciale

Selon les processus de votre société, il peut s'avérer nécessaire que plusieurs personnes approuvent une demande de tarification spéciale. A l'heure actuelle, le routage d'approbation est un processus manuel et un seul niveau d'approbation est pris en charge. Vous pouvez modifier le champ Approbateur actuel pour déplacer la demande de tarification spéciale dans la chaîne d'approbation.

**Remarque :** Vous pouvez obtenir une approbation multiniveau lorsque chaque approbateur met à jour le champ Approbateur.

**Avant de commencer.** Le statut de soumission de la demande de tarification spéciale doit être défini comme Soumis pour que vous puissiez approuver la demande.

### *Pour approuver des demandes de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à approuver dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.

Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Approuvé dans le champ Statut d'approbation.

#### 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois la modification effectuée, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le statut de soumission a la valeur Soumis. Si ce statut a une autre valeur, la validation échoue et un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand vérifie que le montant total autorisé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur en cours et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- Oracle CRM On Demand confirme que le montant total autorisé est égal à la somme des quantités autorisées de tous les produits à tarification spéciale. S'il n'y a pas d'égalité, la validation échoue et un message d'erreur spécifique est émis.
- Le champ Dernière approbation par indique l'utilisateur en cours. Le champ Approbateur actuel n'est pas mis à jour.
- La date actuelle devient la date d'autorisation dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action d'approbation.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois approuvée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour, sauf pour soumettre une réclamation associée ou pour retarder la date d'expiration.

### **Annulation de demandes de tarification spéciale**

Le propriétaire de la marque peut annuler une demande de tarification spéciale à tout moment, si elle n'est plus valide.

**Avant de commencer.** Le statut d'approbation de la demande de tarification spéciale doit être Approuvé.

#### ***Pour annuler une demande de tarification spéciale***

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale à annuler dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale.  
Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez l'option Annulé dans le champ Statut d'approbation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous remplacez le statut d'approbation par Annulé, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le statut d'approbation a la valeur Approuvé.
- Une règle de workflow crée une tâche pour suivre l'action.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

Une fois annulée, la demande de tarification spéciale passe en lecture seule et il n'est plus permis de la mettre à jour.

### **Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale**

Les partenaires utilisent la procédure de réclamation de tarification spéciale pour réclamer la différence entre le coût d'achat initial et le nouveau coût approuvé, autorisée dans la demande de tarification spéciale. En général, un ou plusieurs employés du propriétaire de la marque évaluent la réclamation à l'aide de divers critères et décident si la réclamation doit être approuvée ou non.

#### ***Pour soumettre des réclamations de demande de tarification spéciale***

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous voulez soumettre une réclamation dans la section Toutes les demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, entrez un montant dans le champ Montant de réclamation total demandé.
- 4 Sélectionnez Réclamation envoyée dans le champ Statut de la réclamation, Ensuite, cliquez sur Enregistrer. Une fois le statut modifié et l'enregistrement sauvegardé, les événements suivants se produisent :
  - Le routage de la réclamation de demande de tarification spéciale commence. Une règle de workflow spécifie l'utilisateur approprié dans le champ Approbateur de la demande de tarification spéciale.
  - L'approbateur est ajouté, le cas échéant, à l'équipe de la demande de tarification spéciale.
  - Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

### Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale

Au cours de son processus d'approbation, une réclamation de demande de tarification spéciale peut être rejetée par un approbateur.

**Avant de commencer.** La réclamation de demande de tarification spéciale doit être à l'état de réclamation Soumis.

#### *Pour rejeter une réclamation pour une demande de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous voulez rejeter la réclamation dans la section Toutes les Demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, sélectionnez Réclamation refusée dans le champ Statut de la réclamation.
- 4 Cliquez sur Enregistrer. Lorsque vous faites passer la réclamation à l'état Réclamation refusée et cliquez sur Enregistrer, les événements suivants se produisent : une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

### Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale

Un approbateur peut approuver une demande de tarification spéciale et offrir un crédit au partenaire. Un seul niveau d'approbation est actuellement pris en charge pour les demandes de tarification spéciale.

**Avant de commencer.** Le statut de la réclamation de tarification spéciale doit être défini comme Réclamation soumise pour que vous puissiez approuver la réclamation.

#### *Pour approuver les réclamations de demande de tarification spéciale*

- 1 Sélectionnez la demande de tarification spéciale pour laquelle vous souhaitez approuver une réclamation dans la section Toutes les demandes de tarification spéciale de la page d'accueil Demande de tarification spéciale. Pour plus d'informations sur la sélection de demandes de tarification spéciale, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de tarification spéciale - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.



- 3 Dans la page Demande de tarification spéciale - Modification, entrez un montant dans le champ Montant de réclamation total approuvé.
- 4 Sélectionnez Réclamation approuvée dans le champ Statut de la réclamation. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Une fois le statut modifié, les événements suivants se produisent :

- Oracle CRM On Demand confirme que le montant total de réclamation approuvé ne dépasse pas la limite d'approbation définie pour l'approbateur et que l'approbation n'entraîne pas un solde de budget négatif. Si la validation échoue, un message d'erreur approprié est généré.
- La date de décision de la réclamation devient la date actuelle dans Oracle CRM On Demand.
- Une règle de workflow envoie les notifications par e-mail appropriées.

## Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes

Pour gérer les produits avec tarification spéciale comme produits connexes, effectuez les tâches suivantes :

- [Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes \(page 522\)](#)
- [Champs de produit avec tarification spéciale \(page 523\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes

Vous pouvez créer des produits avec tarification spéciale comme produits connexes d'une demande de tarification spéciale afin d'indiquer le coût demandé (ou toute autre information) pour un produit spécifique. Pour créer un produit avec tarification spéciale comme produit connexe dans Oracle CRM On Demand, il suffit de renseigner un formulaire. Ce dernier est accessible à partir de la page Demande de tarification spéciale - Détails.

**REMARQUE :** Avant que vous puissiez créer des produits avec tarification spéciale, la zone Produits avec tarification spéciale doit être ajoutée à la page Demande de tarification spéciale - Détail comme élément connexe. Pour plus d'informations sur l'ajout d'éléments connexes, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).

### ***Pour créer des produits avec tarification spéciale comme produits connexes***

- 1 Dans la page Demandes de tarification spéciale - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Produits avec tarification spéciale, puis cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans le champ Nom de produit, sélectionnez un produit.



- 3 Mettez à jour les autres champs de la page Demande de tarification spéciale - Modification si nécessaire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.
- Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit avec tarification spéciale \(page 523\)](#).

### Champs de produit avec tarification spéciale

Utilisez la page Produit avec tarification spéciale - Modification pour créer un produit avec tarification spéciale. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour un produit avec tarification spéciale.

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

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

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le produit</b>	
Produit	Nom du produit pour la demande de tarification spéciale. Si la demande est liée à une opportunité, seuls les produits qui existent pour cette opportunité peuvent être sélectionnés. Sinon, tous les produits sont répertoriés.
Produit : Catégorie du produit	Catégorie du produit reprise de la définition du produit. Lecture seule.
Quantité	Quantité attendue de produits qui seront vendus dans le cadre de cette demande de tarification spéciale.
Devise	Devise pour le produit avec tarification spéciale.
Produit : Référence	Numéro de référence repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Produit : Type	Type de produit repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Produit : Statut	Statut repris de la définition du produit. Ce champ est en lecture seule.
Prix de vente conseillé	Prix de vente conseillé dans la devise utilisée. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.
	Si un client final a été défini pour la demande de tarification spéciale et qu'une liste de prix a été associée à ce client, Oracle CRM On Demand complète le champ Prix de vente conseillé lors de la sauvegarde de l'enregistrement du produit avec tarification spéciale, en fonction de cette liste de prix. La liste de prix de la demande de tarification spéciale est automatiquement renseignée avec la liste de prix ajoutée à l'enregistrement de compte ou de client final associé à l'enregistrement

Champ	Description
	<p>Demande de tarification spéciale. Les conditions suivantes doivent être réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La liste de prix associée au client final est de type 'Prix de vente conseillé'</li> <li>■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié'</li> <li>■ Le produit existe dans cette liste de prix</li> <li>■ La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix)</li> </ul> <p>Si aucune liste de prix n'a été associée au client final, la liste de prix contenue dans l'en-tête de demande de tarification spéciale reste vide.</p>
<b>Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale</b>	
Coût d'achat	<p>Prix que le partenaire a initialement payé pour le produit. Oracle CRM On Demand complète ce champ lors de la sauvegarde de l'enregistrement du produit avec tarification spéciale à partir de la liste de prix associée au compte partenaire propriétaire. Pour le coût d'achat à renseigner sur l'enregistrement Demande de tarification spéciale, le propriétaire de la demande doit être un utilisateur partenaire. Les conditions suivantes doivent être réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La liste de prix associée au compte partenaire propriétaire est de type 'DIST COST'</li> <li>■ Le statut de cette liste de prix est 'Publié'</li> <li>■ Le produit existe dans cette liste de prix</li> <li>■ La date de début de la demande de tarification spéciale tombe entre les dates de début et de fin de validité (En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au) de la liste de prix (et de l'élément détaillé de la liste de prix)</li> </ul> <p>Vous pouvez modifier le champ Coût d'achat et changer la valeur par défaut.</p>
Prix demandé	Prix réduit demandé par le partenaire pour la demande de tarification spéciale.
Prix de vente au détail demandé	Prix de vente au détail auquel le partenaire souhaite vendre le produit.
Prix autorisé	Prix du partenaire qui a été négocié pour la demande de tarification spéciale. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.
Prix de vente au détail suggéré	Prix de vente au détail qui a été suggéré par le propriétaire de la marque. Ce champ est en lecture seule pour le partenaire.
Montant demandé	Calcule la remise demandée. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule le montant.

Champ	Description
Pourcentage de remise demandé	Calcule le pourcentage de remise demandé. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule ce pourcentage.
Montant autorisé	Calcule la remise autorisée. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule cette remise.
Pourcentage de remise autorisé	Calcule le pourcentage de remise autorisé. C'est Oracle CRM On Demand qui calcule ce pourcentage.
<b>Justification de la tarification spéciale</b>	
Nom du concurrent	Nom du concurrent pour la demande de tarification spéciale.
Produit du concurrent	Nom du produit du concurrent.
Prix du produit du concurrent	Prix du produit du concurrent.
Partenaire du concurrent	Nom du partenaire concurrent.
Autres informations sur la concurrence	Toute autre information sur les offres de produits concurrents, la justification du prix spécial, etc.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Informations complémentaires sur cet élément de liste. La limite est de 16 350 caractères.

## Champs de demande de tarification spéciale

Utilisez la page Demande de tarification spéciale - Modification pour ajouter une nouvelle demande de tarification spéciale ou mettre à jour les détails d'une demande existante. La page Demande de tarification spéciale - Modification affiche l'ensemble des champs disponibles pour une demande de tarification spéciale.

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

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les demandes de tarification spéciale</b>	
ID	Identifiant (ID) de la demande de tarification spéciale.
Nom de la demande	Nom de la demande de tarification spéciale.

Champ	Description
Compte partenaire principal	Société partenaire instigatrice de la demande de tarification spéciale.
Statut de soumission	Statut de la soumission, tel que Non soumise, Soumise ou Rappel.
Echéance	Date d'échéance à laquelle la demande de tarification spéciale doit avoir été approuvée, soit par défaut une semaine à compter de la date actuelle.
Budget	Nom du budget associé à la demande de tarification spéciale.
Opportunité	Opportunité à laquelle la demande de tarification spéciale est associée.
Client final	Client final pour la demande de tarification spéciale. Si la demande est associée à une opportunité, vous pouvez uniquement sélectionner Compte d'opportunité.
Compte partenaire d'origine	Partenaire à l'origine de la demande de tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire	Enregistrement de l'affaire à laquelle est associée la demande.
Programme de partenariat	Programme de partenariat associé à la demande de tarification spéciale.
Devise	Devise dans laquelle est converti le prix. Vous pouvez sélectionner une autre devise de conversion, si l'administrateur de votre société a défini cette fonction.
<b>Informations détaillées sur les demandes de tarification spéciale</b>	
Date de début	Date et heure de début de la tarification spéciale. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Date de fin	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur. Vous pouvez utiliser les contrôles du calendrier pour modifier cette date.
Montant total demandé	Oracle CRM On Demand génère le total du montant demandé pour chaque produit avec tarification spéciale.
Montant total autorisé	Oracle CRM On Demand génère le total du montant autorisé pour chaque produit avec tarification spéciale.
Date de la demande	Date et heure de création de la demande de tarification spéciale.
Date de soumission	Date et heure de soumission de la demande de tarification spéciale.
Date d'autorisation	Date et heure d'autorisation de la demande de tarification spéciale.

Champ	Description
Approbateur	Nom de l'approbateur actuel.
Statut d'approbation	Statut d'approbation actuel de la demande de tarification spéciale, tel qu'Approbation en attente, Approuvée, Retournée, Rejetée, Expirée ou Annulée.
Dernière approbation par	Nom de la personne qui a le plus récemment approuvé la demande de tarification spéciale.
Code de motif	Indique le motif de retour ou de rejet d'une demande de tarification spéciale.
<b>Infos réclamation</b>	
Montant de réclamation total demandé	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.
Montant de réclamation total approuvé	Montant de réclamation total approuvé par le propriétaire de la marque.
Statut de la réclamation	Statut actuel de la réclamation, tel qu'En cours, Réclamation envoyée, Réclamation refusée et Réclamation approuvée.
Date de décision de la réclamation	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement de demande de tarification spéciale.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Modifié	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Valeur générée par Oracle CRM On Demand.

Champ	Description
Description	Informations complémentaires sur la demande de tarification spéciale. Ce champ est limité à 250 caractères.
Compte partenaire propriétaire	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire. Si le propriétaire est un partenaire, le compte propriétaire est alimenté avec le nom du compte partenaire auquel le partenaire appartient.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.

## Budgets

Les pages Budgets permettent de créer, de mettre à jour et de suivre les budgets.

Un *budget* est généralement une somme d'argent ou un ensemble d'autres ressources réservées pour un objectif précis. Les budgets peuvent être des budgets de développement marketing, de coopération, de promotion commerciale, etc. A partir des pages Budgets, vous pouvez gérer un ensemble d'activités qui nécessitent des demandes de pré-approbation et de processus pour les budgets marketing.

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous devenez propriétaire ou responsable du budget. En principe, les propriétaires de budgets peuvent mettre à jour ou supprimer des enregistrements de budget, ajouter d'autres utilisateurs pour qu'ils deviennent participants aux budgets, créer des entrées de crédit et de débit et ajouter des pièces jointes et des notes aux budgets. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès aux enregistrements de budget.

Les participants aux budgets peuvent consulter l'enregistrement de budget mais ne peuvent pas le modifier. Ils peuvent également soumettre des demandes de pré-approbation et de réclamation pour les budgets auxquels ils participent. Les responsables de budgets peuvent consulter et modifier toutes les demandes de budget pour les budgets qu'ils détiennent et peuvent approuver ou rejeter ces demandes.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas modifier les demandes de budget dont la valeur du champ Statut est Réclamation approuvée.

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

### Utilisation de la page d'accueil Budget

La page Budgets - Page d'accueil est le point de départ pour gérer les budgets et les demandes de budget.

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

#### Création d'un budget ou d'une demande de budget

Vous pouvez créer un budget ou une demande de budget en cliquant sur Budget ou Demande de budget dans la section Créer figurant sur la gauche de la page d'accueil Budgets. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de budget \(page 537\)](#).

#### Utilisation des listes de budgets ou des listes de demandes de budget

Les sections Budgets - Listes et Liste des demandes de budget affichent un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de budgets standard disponibles par défaut.

Liste de budgets	Filtres
Tous les budgets	Tous les budgets détenus par vous et vos subordonnés
Tous les budgets actifs	Tous les budgets au statut Actif détenus par vous-même et vos subordonnés.
Mes budgets	Budgets où figure votre nom dans le champ Propriétaire
Mes budgets actifs	Budgets où votre nom figure dans le champ Propriétaire et dont le statut est Actif

Le tableau ci-après décrit les listes de demandes de budget standard disponibles par défaut.

Liste des demandes de budget	Filtres
Toutes les demandes de budget	Toutes les demandes de budgets détenus par vous-même et par vos subordonnés
Mes demandes de budget	Toutes les demandes de budget où votre nom est indiqué dans le champ Propriétaire
Mes demandes de budget en attente	Toutes les demandes de budget dont vous êtes titulaire ayant pour statut Préapprobation envoyée.
Demandes de budget en attente	Toutes les demandes de budget ayant pour statut Préapprobation envoyée.
Demandes de budget acceptées	Toutes les demandes de budget dont vous êtes titulaire ayant pour statut Pré-approuvé.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage de vos demandes de budget en attente

Pour afficher vos demandes de budget en attente, consultez la section Mes demandes de budget en attente, qui contient les champs suivants : Nom de la demande de budget, Budget, Demande pré-approbation, Attribué, Date de la demande, Date d'échéance et Statut.

Vos demandes de budget en attente sont celles ayant pour statut Préapprobation envoyée.

Pour développer la liste des budgets récemment modifiés, cliquez sur Afficher la liste complète.

### Affichage des activités en cours pour des demandes de budget

Pour afficher les activités en cours associées à des demandes de budget, consultez la section Demande de budget - Activités en cours, qui contient les champs suivants : Date d'échéance, Priorité, Activité, Objet et Demande de budget.

Cette section répertorie les activités en cours qui sont associées à vos demandes de budget. Le champ Priorité indique la priorité des tâches que vous ou votre responsable avez indiquée, par exemple, 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité de la tâche est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée, l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE** : Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : *1-libellé*, *2-libellé* ou *3-libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

Pour développer la liste des demandes de budget récemment modifiées, cliquez sur Afficher la liste complète.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections suivantes à votre page d'accueil Budgets.

- Demandes de budget en attente
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Budgets).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Budgets

- 1 Dans Budgets - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Budget - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les budgets, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Budgets \(page 528\)](#)
- [Gestion des budgets \(page 531\)](#)
- [Champs de budget \(page 537\)](#)



## Gestion des budgets

Pour gérer les budgets, effectuez les tâches suivantes :

- [Ajout de participants aux budgets \(page 531\)](#)
- [Ajout de crédits aux budgets \(page 532\)](#)
- [Traitement des demandes de budgets \(page 533\)](#)
- [Traitement des réclamations \(page 536\)](#)
- [Imputation de montants au débit des budgets \(page 537\)](#)
- [Consultation de l'activité de budget \(page 537\)](#)

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

**REMARQUE** : Vous pouvez mettre à jour un enregistrement de budget si vous en êtes le propriétaire. Si vous êtes participant au budget, vous pouvez créer et mettre à jour des demandes de budget.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)
- [Personnalisation de la piste d'audit \(voir \[Customizing the Audit Trail\]\(#\) page 1426\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

Pour d'autres informations sur les budgets et des domaines d'intérêt connexes, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Budget \(page 528\)](#)
- [Champs de budget \(page 537\)](#)
- [Analyses \(voir \[Analytique\]\(#\) page 871\)](#)
- [Suivi des équipements \(page 308\)](#)

### Ajout de participants aux budgets

Lorsque vous créez un enregistrement de budget, vous en devenez le propriétaire par défaut. Vous souhaitez ensuite ajouter des participants aux budgets. L'ajout d'une personne en tant que participant au budget permet à cette personne de consulter l'enregistrement du budget et de soumettre des demandes de budget sur ce budget.

**Avant de commencer.** Pour que les utilisateurs puissent apparaître sur la liste des participants admissibles au budget, ils doivent préalablement être définis en tant qu'utilisateurs actifs d'Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### ***Pour ajouter un participant au budget***

- 1 Sélectionnez le budget voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Budget - Participants et cliquez sur Ajouter un participant.  
**REMARQUE :** Vous devrez peut-être ajouter la section Budget - Participants à votre présentation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail \(voir Modification de la présentation des pages de détails page 827\)](#).
- 3 Dans la page Ajouter un participant au budget, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.  
La liste des utilisateurs comprend toutes les personnes qui se servent d'Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Ajout de crédits aux budgets**

Pour rendre les budgets disponibles, ajoutez des crédits au budget.

### ***Pour ajouter un crédit au budget***

- 1 Sélectionnez le budget voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Crédits du budget, puis cliquez sur Nouveau dans la barre de titre.  
**REMARQUE** vous devrez peut-être ajouter la section Crédits du budget à votre mise en page. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail \(voir Modification de la présentation des pages de détails page 827\)](#).
- 3 Entrez les informations comme décrit dans le tableau ci-après, puis sauvegardez l'enregistrement.

Champ	Description
Budget	Nom du budget qui est défini pour le budget actuel par défaut. (Lecture seule.)
Nom du crédit	Nom de cet enregistrement de crédit. Ce champ est limité à 30 caractères. (Champ requis.)
Montant	Montant du crédit que vous appliquez au budget, par exemple \$500.
Description	Description de ce crédit budgétaire.
Date d'expiration	Date après laquelle le crédit n'est plus autorisé (MM/JJ/AAAA). La date est fournie à titre indicatif. Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.

## Traitement des demandes de budgets

Lorsque vous souhaitez commencer à utiliser une partie du montant du budget, créez une demande de budget et soumettez-la au responsable du budget pour approbation. Pour suivre l'état d'avancement de la demande de budget, il vous revient à vous-même et au responsable du budget de mettre à jour le champ Statut.

### Pour soumettre une demande de pré-approbation

- 1 Sélectionnez le budget voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Demandes de budget et cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Vous devrez peut-être ajouter la section Demandes de budget à votre présentation. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, entrez les informations requises.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans les champs relatifs aux demandes de budget. L'administrateur 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 les demandes de budget</b>	
ID de la demande*	Identifiant de la demande de budget. Oracle CRM On Demand génère l'ID de la demande. (Champ requis.)
Nom de la demande de budget	Nom de la demande de budget. La limite est de 50 caractères. (Champ requis.)
Type	Indique le type de budget. Ce champ peut être personnalisé et l'administrateur de votre société peut le modifier. (Champ requis.)  Deux types de budgets sont fournis : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>BDM (demandes de budget de développement marketing).</b> Ces budgets sont utilisés par le service commercial ou le service marketing pour aider un partenaire, un revendeur ou un distributeur à vendre et commercialiser vos produits.</li> <li>■ <b>SPA (autorisations de tarification spéciale).</b> Ces budgets sont utilisés par les sociétés pour appuyer les demandes de tarification spéciale. Ces demandes sont des demandes de budget soumises par un partenaire en vue d'obtenir un prix spécial pour un produit ou un groupe de produits. En général, ce prix est demandé pour que le partenaire puisse rester compétitif ou obtenir une marge précise.</li> </ul>
Budget	Nom du budget lié. (Champ requis.)
Statut	Statut en cours de la demande de budget. Champ requis. (Champ requis.)  Voici les options par défaut : Réclamation approuvée, Réclamation refusée, Réclamation soumise, En cours, Pré-approbation refusée, Pré-approbation soumise ou Pré-approuvé.

Champ	Description
	Les participants au budget peuvent changer leur statut en : En cours, Pré-approbation soumise ou Demande soumise.
Echéance	Date limite à laquelle la demande de budget doit être approuvée. (Champ requis.)
Opportunité	Opportunité à laquelle le budget est associé.
Compte d'opportunité	Compte auquel l'opportunité associé appartient.
Campagne	Permet de lier une campagne à un budget.
Objectif marketing	Les options par défaut sont Prime de partenaire, Marketing conjoint, Positionnement concurrentiel, Lancement de nouveaux produits ou Conservation du client.
Région	Les options par défaut sont Afrique, Asie/Pacifique, Europe, Amérique latine, Moyen-Orient, Aucune, Amérique du Nord, Europe du Nord, Autre, Amérique du Sud, Europe du Sud ou Monde entier.
Catégorie	Les options par défaut sont Publicité, Marques, Événement client, Publipostage direct, Ecrans, Événement exécutif, Publicité jointe, Autre, Promotion, Echantillons, Séminaire, Élégant, Salon ou Formation.
Programme de partenariat	Le programme de partenariat pour lequel la demande de budget est formulée.
<b>Informations importantes sur les demandes de budget</b>	
Demande pré-approbation	Le montant de budget dont vous avez besoin pour réaliser vos tâches.
Attribué	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient le montant attribué au participant sur la base du montant demandé dans le champ Demande pré-approbation.
Demandé	Une fois la tâche réalisée, le participant utilise ce champ pour réclamer le montant dépensé à cet effet.
Approuvé	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient le montant approuvé sur la base du montant réclamé.
Date de la demande	La valeur par défaut est la date du jour.

Champ	Description
Date de pré-approbation	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient la date à laquelle il a approuvé le montant de la demande de budget.
Date de décision de la réclamation	Utilisé par le responsable du budget, ce champ contient la date à laquelle le responsable du budget a approuvé le montant de budget réclamé pour règlement.
Date de début	Début de la période pour laquelle le propriétaire de la marque a approuvé la demande de budget.
Date de fin	Fin de la période pour laquelle le propriétaire de la marque a approuvé la demande de budget. Après cette date, la demande de budget n'est plus valide.
Devise de la demande de budget	Devise dans laquelle le budget a été demandé.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>En principe, le titulaire peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre titulaire ou encore le supprimer. Toutefois, il est possible de modifier les niveaux d'accès afin de limiter (ou au contraire d'étendre) l'accès d'un utilisateur.</p> <p>Cette valeur a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p>
Modification	Nom de la personne qui crée ou met à jour l'enregistrement, suivi de la date et de l'heure de création ou de mise à jour. Généré par le système.
Compte titulaire	Compte partenaire pour lequel le titulaire travaille. Si le propriétaire est un partenaire, le compte propriétaire est alimenté avec le nom du compte partenaire auquel le partenaire appartient.
Gestionnaire de canaux	Le gestionnaire de canaux est responsable du maintien de la relation entre les partenaires et la société propriétaire de la marque. Les gestionnaires de canaux servent d'interlocuteur principal pour le partenaire.
Description	Ce champ est limité à 250 caractères.

1 Pour le statut, sélectionnez Pré-approbation soumise.

2 Sauvegardez l'enregistrement.

L'enregistrement de demande de budget apparaît dans la section Mes demandes de budget en attente de la page Budgets - Page d'accueil du responsable du budget.

### ***Pour pré-approuver une demande de budget***

- 1 Dans la page Budgets - Page d'accueil, sélectionnez la demande de budget dans la section Mes demandes de budget en attente.
- 2 Dans la page Demande de budget - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :
  - a Entrez la date appropriée dans le champ Date de pré-approbation.
  - b Entrez le montant que vous approuvez dans le champ Attribué.
  - c Faites passer le champ Statut à Pré-approuvé.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### Traitement des réclamations

Une fois la demande de budget approuvée par le responsable du budget et une fois réalisée la tâche pour laquelle vous avez demandé le budget, vous pouvez soumettre une demande de règlement. Une fois votre demande de règlement soumise, le responsable du budget peut la consulter et l'approuver.

#### ***Pour soumettre une demande de règlement***

- 1 Sélectionnez la demande de budget pour laquelle vous souhaitez soumettre une réclamation (dans une liste Demande de budget) ou une demande de budget préapprouvée (dans la section Demandes de budget en attente de la page d'accueil Budgets).  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de demandes de budget, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de budget - Détails, cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :
  - a Entrez le montant que vous réclamez dans le champ Quantité demandée.
  - b Sélectionnez Demande soumise dans le champ Statut.
  - c Entrez une date appropriée dans le champ Échéance;
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

#### ***Pour approuver une demande de règlement***

- 1 Sélectionnez la demande de budget (répertoriée dans la section Demandes de budget en attente de la page d'accueil Budgets) pour laquelle vous souhaitez approuver une demande de règlement.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de demandes de budget, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Demande de budget - Détails, consultez le montant réclamé dans le champ Quantité demandée, puis cliquez sur le bouton Modifier.
- 3 Dans la page Demande de budget - Modification, effectuez les opérations suivantes :
  - a Entrez le montant que vous approuvez dans le champ Approuvé.
  - b Entrez la date dans le champ Date de décision de la demande.
  - c Sélectionnez Demande approuvée dans le champ Statut.

**REMARQUE :** Pour approuver des budgets, la valeur du champ Limite d'approbation du budget doit être suffisante dans votre enregistrement utilisateur. Contactez l'administrateur de la société si la limite d'approbation est insuffisante. De plus, Oracle CRM On Demand ne permet pas d'approuver un budget résultat d'un solde de budget négatif, sauf si la case à cocher Autoriser le solde négatif est activée dans la page Détails du budget.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

Une fois approuvée, la demande de règlement apparaît dans la section Débits du budget de l'enregistrement du budget.

**REMARQUE :** Une fois la demande de fonds approuvée, vous ne pouvez plus modifier la demande de budget.

## Imputation de montants au débit des budgets

Pour déduire un montant du budget, créez un enregistrement de débit.

### *Pour imputer un montant au débit d'un budget*

- 1 Sélectionnez le budget voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du budget, faites défiler la page jusqu'à la section Débits du budget et cliquez sur Nouveau dans la barre de titre afin de créer une entrée de débit.
- 3 Dans la page Débit du budget - Modification, entrez les informations requises.  
Le nom de la demande de budget est limité à 50 caractères.

## Consultation de l'activité de budget

Vous pouvez consulter l'activité de budget pour les enregistrements que vous gérez, ou pour tous les budgets et toutes les demandes de budget de votre société si vous en êtes l'administrateur de budget. Ces fonctions vous confèrent le droit de surveiller et de suivre l'activité de budget.

### *Pour consulter une activité de budget*

- 1 Sélectionnez le budget voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de budgets, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Budgets - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Piste d'audit.  
La liste suit chaque activité concernant le budget, en indiquant les transactions, les dates et les personnes intervenues.

**REMARQUE :** Vous pouvez ajouter la section Piste d'audit à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

## Champs de budget

Utilisez la page Budgets - Modification pour ajouter un budget ou mettre à jour les détails d'un budget existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de budget.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le budget</b>	
ID budget	Identifiant du budget. Généré par le système. (Champ requis.)

Champ	Description
Nom du budget	Nom du budget. La limite est de 50 caractères. (Champ requis.)
Date de début Date de fin	Période de validité du budget.
Statut	Les options par défaut sont Activé, Fermé, En cours ou Interrompu.
Type	Indique le type de budget. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>BDM (Budget de développement marketing).</b> Ces budgets monétaires sont versés par le service des ventes ou de marketing d'un fabricant pour aider un partenaire, un revendeur ou un distributeur à vendre ses produits ou à commercialiser la marque du fabricant.</li> <li>■ <b>ATS (Autorisation de tarification spéciale).</b> Une ATS autorise les partenaires à demander une tarification spéciale pour un produit ou un groupe de produits vendu.</li> </ul>
Partenaire	Pour que les comptes apparaissent dans cette liste de sélection, leur champ Partenaire doit être coché.
Autoriser le solde négatif	Si cette case est cochée, le solde du budget peut être négatif. Par exemple, si le solde du budget est 500 \$, une demande de budget de 600 \$ peut être approuvée. Si cette case n'est pas cochée lorsque l'approbateur du projet tente d'approuver cette même demande, Oracle CRM On Demand affiche un message indiquant que les soldes négatifs ne sont pas autorisés. (Champ requis.)  Cette case est cochée par défaut.
Montant cible	Montant total ciblé pour le budget. (Champ requis.)
Total crédits	Champ en lecture seule. Somme de tous les crédits du budget créés dans la section Crédits du budget.
Total débits	Champ en lecture seule. Somme de tous les débits du budget créés dans la section Débits du budget. Une fois approuvée, une déclaration de budget est automatiquement créée dans la section Débits du budget.
Solde	Champ en lecture seule. La valeur est : (Total Crédits - Total Débits).
Total pré-approuvé	Champ en lecture seule. Somme de toutes les demandes de budget approuvées pour un budget donné. Lorsqu'une demande de budget est approuvée par le gestionnaire du budget, cette valeur est présentée dans ce champ.
Solde après pré-approbations	Champ en lecture seule. La valeur est : (Total Crédits - Total pré-approuvé).



Champ	Description
Devise du budget	Devise du budget, dollar US ou euro par exemple. Utilisez le sélecteur de devise pour sélectionner la devise du budget.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de budget.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p>
Description	La limite est de 250 caractères.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les budgets, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Budgets \(page 528\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Budget \(page 528\)](#)
- [Gestion des budgets \(page 531\)](#)

## Cours

Un *cours* est un programme d'éducation structuré dont l'objectif principal est de transmettre un ensemble précis de compétences à une personne. Beaucoup de sociétés, en particulier celles qui proposent des produits ou des services complexes, exigent de leurs partenaires et de leurs revendeurs une formation adaptée et une bonne connaissance des produits qu'ils vendent. Les cours sont ainsi un moyen de diffuser la connaissance et les informations sur les produits et les services d'une société. En général, ces cours ciblent un produit ou une famille de produits précise. Toutefois, ils traitent parfois de concepts génériques ou de principes. Les cours peuvent être théoriques ou pratiques (comprenant, par exemple, l'accès à un laboratoire de formation pratique) ; ils peuvent également proposer une combinaison des deux approches.

Dans Oracle CRM On Demand, un cours peut être associé à un produit ou à un groupe de produit spécifiques. De même, un cours peut être associé à une seule catégorie de produit, à plusieurs catégories de produit ou à aucune de ces catégories. Avec la configuration standard d'Oracle CRM On Demand, vous pouvez également capturer plusieurs attributs de base d'un cours, comme la durée, les frais, les dates de début et de fin, les dépendances par rapport aux autres cours, etc.

Les cours peuvent être assurés par l'entreprise elle-même ou par des fournisseurs de services de formation, désignés dans le cadre de la sous-traitance, ou par les deux types d'organisme. Avec Oracle CRM On Demand, vous pouvez définir la liste des fournisseurs tiers qui proposent les cours et la publier à l'intention des partenaires. Une fois qu'un cours est annoncé, les employés des partenaires peuvent inscrire des interlocuteurs au cours.

### Utilisation de la page d'accueil Cours

La page d'accueil Cours constitue le point de départ de la gestion des cours.

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

### Création d'un cours

Vous pouvez créer un cours en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Cours récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création de cours, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de cours (voir [Course Fields](#) page 544).

### Utilisation des listes de cours

La section Listes des cours présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les cours.

Liste de cours	Description
Tous les cours	Liste tous les cours auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Cours récemment créés	Tous les cours créés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours créés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours récemment modifiés	Tous les cours modifiés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours modifiés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours récemment introduits	Tous les cours devenus disponibles dans les 90 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours introduits le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Cours avec date de retrait prochaine	Tous les cours dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les cours devant être retirés en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes cours	Tous les cours que vous détenez.
Mes cours récemment créés	Tous les cours créés dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes cours récemment modifiés	Tous les cours mis à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des cours récemment modifiés

La section Cours récemment modifiés affiche les derniers cours modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Cours.

- Tous les cours
- Cours récemment créés
- Cours récemment modifiés
- Cours récemment introduits
- Cours avec date de retrait prochaine
- Mes cours
- Mes cours récemment créés
- Mes cours récemment modifiés

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Cours

- 1 Dans la page d'accueil Cours, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Cours, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des cours

Pour gérer les cours, effectuez les tâches suivantes :

- Association des certifications aux produits, aux catégories de produits et aux solutions (voir [Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions](#) page 560)
- Association des cours aux examens et aux certifications (page 542)
- Association de différents cours (page 543)
- Affichage des cours pour les partenaires (page 543)
- Inscription aux cours (page 543)
- Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours (page 544)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Création d'enregistrements (page 55)
- Mise à jour des détails d'un enregistrement (page 125)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- Utilisation des listes (page 137)
- Ajout de notes (page 173)

■ [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### **Association de cours aux produits, catégories de produits et solutions**

Vous pouvez associer des cours à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si le cours ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si le cours concerne une solution plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours - Produits, Cours - Produits - Catégories, Cours - Solutions. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour associer des cours aux produits, catégories de produits ou solutions***

- 1 Dans la section Cours - Produits, Cours - Produit - Catégories, Cours - Solutions de la page des détails de cours, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit (ou la catégorie de produit) puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

**REMARQUE :** Suivez les étapes ci-dessus pour associer un cours à une seule ou à beaucoup de solutions.

### **Association des cours aux examens et aux certifications**

Un cours se termine généralement par un ou plusieurs examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer un cours à des examens et/ou des certifications.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens du cours ou les cours de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour associer des cours à des examens et des certifications***

- 1 Dans la section sur les examens du cours ou les cours relatifs à la certification de la page des détails des cours, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez l'examen ou la certification qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations d'examen ou de certification.

## Association de différents cours

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez associer différents cours. Un cours peut servir de condition ou de suite à un autre cours ; il peut également remplacer un autre cours qui a éventuellement été retiré.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu holistique de tous les cours disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'un interlocuteur s'inscrit à un cours. Ainsi, par exemple, on pourrait définir l'inscription complète à un cours A comme une condition nécessaire à l'inscription au cours B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet à l'interlocuteur de s'inscrire au cours B même s'il ne s'est pas inscrit auparavant au cours A.

**REMARQUE :** Pour éviter qu'un cours soit associée à lui-même, le champ Cours associé ne peut pas être le même que le cours de la page parent.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours associés. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour associer un cours à un autre

- 1 Dans la page Liste des cours, cliquez sur le nom du cours que vous souhaitez associer à un autre cours.
- 2 Dans la section Cours associés de la page des détails de cours, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des cours associés, sélectionnez le cours associé et le type d'association. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Affichage des cours pour les partenaires

Les cours ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre un cours visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement du cours.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Cours - Equipe. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour afficher des cours pour les partenaires

- 1 Dans la section Cours - Equipe de la page Cours - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe du cours, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher le cours.

**REMARQUE :** Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Inscription aux cours

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour vous inscrire à un cours afin d'améliorer vos compétences dans un produit particulier ou dans un ensemble de produits.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription aux cours. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### **Pour s'inscrire à un cours**

- 1 Dans la page de liste des cours, cliquez sur le nom du cours auquel vous souhaitez vous inscrire.
- 2 Dans la section Inscriptions aux cours de la page des détails de cours, cliquez sur S'inscrire.
- 3 Dans la page de modification de l'inscription aux cours, sélectionnez le cours et le candidat que vous souhaitez inscrire. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** En raison de certaines contraintes, Oracle CRM On Demand prend en charge plusieurs inscriptions effectuées par le même interlocuteur pour le même cours. Un interlocuteur peut parfois vouloir s'inscrire plus d'une fois au même cours pour diverses raisons : il souhaite, par exemple, terminer un cycle de cours ou suivre un cours de recyclage. Oracle CRM On Demand permet à un interlocuteur de s'inscrire plusieurs fois au même cours à condition que les dates de l'inscription ou que le titulaire de l'enregistrement diffèrent.

### **Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours**

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement d'inscription à un cours. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ Statut de l'enregistrement de l'inscription. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription aux cours. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### **Pour mettre à jour un enregistrement d'inscription à un cours**

- 1 Dans la section d'inscriptions aux cours de la page de détails des cours, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de l'inscription que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Statut de l'inscription sont Inscrit, Terminé et Incomplet. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et vous pouvez la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

### **Course Fields**

Use the Course Edit page to add a course or update details for an existing course. The Course Edit page shows the complete set of fields for a course.

**TIP:** You can also edit courses on the [Course List page](#) and the [Course Detail page](#). For more information on updating records, see [Updating Record Details \(voir Mise à jour des détails d'un enregistrement page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the course. This field is case sensitive, make sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to avoid duplicate courses. This field is required.
Type	The course type that you want to use for this course.
Status	The status of the course, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, you may see a set of values different from those mentioned here. This field is required.
Available From	The date on which the course is introduced. This field is useful if you plan to introduce a course over the next few months but want to spread awareness about it to your partner community before the introduction. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Recently Introduced Courses list on the course home page.
Course ID	Internal identifier for the course. Within a company, this identifier is typically unique; however, Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category on which this course focuses. Use this field only if the course is focused on a single product category. If the course is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Course Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the course focuses. If the course is for more than one product, use the Course Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the course is focused on a single product. If the course is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Course Products related item section instead.

Field	Description
Available Till	The date after which the course will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the course is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Retiring Courses list on the course home page.
<b>Course Details Section</b>	
Duration (Hours)	The duration of the course.
Course Length (Days)	The calendar length of the course. Courses of longer duration (typically more than 8 hours) are usually offered over several days.
Format	Indicates the delivery format for the course.
Medium	Indicates the delivery medium for the course.
External Unique ID	The unique identifier of the course in an external system. This ID is required when you import data from an external system and must know whether an incoming course has been previously imported.
Website	The URL of a page that contains additional information about the course. The Website field is useful if the course information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Course Fee	The fee charged for taking the course.
Payment Options	The method by which you will pay for the course, such as credit card or check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The main point of contact for the course. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.



Field	Description
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the course record.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

## Champs d'inscription à un cours

Utilisez la page Inscription au cours pour vous inscrire à un cours. Cette page affiche l'ensemble des champs de l'inscription à un cours.

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

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'inscription</b>	
Cours	Nom du cours. Ce champ est requis.
Objectif	Raison, si elle existe, de l'inscription au cours.

Champ	Description
Date d'inscription	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Statut de l'inscription	Etat actuel de l'inscription au cours. Conformément à la préconfiguration, la valeur Inscrit devient la valeur par défaut pendant la création.
Candidat	Nom du candidat qui assistera au cours. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Numéro d'inscription	Les numéros d'inscription sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Date de fin	Date à laquelle le candidat a terminé le cours.
Cours - Partenaire	Société partenaire pour l'inscription du candidat au cours.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'inscription au cours.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription au cours. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Examens

Un *examen* est un moyen d'évaluer la compétence d'une personne dans un domaine ou un ensemble de domaines. Il paraît donc naturel que la personne qui a suivi les cours s'inscrive à l'examen et s'y présente. Un cours se termine généralement par un ou plusieurs examens. Il paraît donc naturel que la personne qui a suivi les cours s'inscrive à l'examen et s'y présente. Beaucoup de sociétés considèrent qu'un cours a été suivi avec succès seulement si le candidat a réussi les examens finaux en obtenant un score d'acceptation minimum.

Comme un cours, un examen peut être associé à un produit ou à un groupe de produit ainsi qu'à une catégorie de produit ou à plusieurs catégories de produit. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez définir un examen comme étant rattaché à un produit particulier, à un ensemble de produit ou à des catégories de produit. Vous pouvez également associer un examen à un ou plusieurs cours afin que la progression logique du cours aux examens soit bien comprise.

Comme les examens sont en général administrés et gérés par des fournisseurs de services de test autorisés plutôt que par la société elle-même, Oracle CRM On Demand vous permet de définir la liste des fournisseurs tiers pour un examen précis. Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour enregistrer l'interlocuteur auquel vous avez accès pour un examen.

### Utilisation de la page d'accueil Examen

La page d'accueil Examen constitue le point de départ de la gestion des examens.

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

#### Création d'un examen

Vous pouvez créer un examen en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Examens récemment modifiés. Pour plus d'informations sur la création d'examens, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs d'examen (voir [Exam Fields](#) page 553).

### Utilisation de la section de la liste des examens

La section de la liste des examens présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les examens.

Liste d'examens	Description
Tous les examens	Liste tous les examens auxquels vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Examens récemment créés	Tous les examens créés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens créés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens récemment modifiés	Tous les examens modifiés dans les 30 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens modifiés le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens récemment introduits	Tous les examens devenus disponibles dans les 90 derniers jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens introduits le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Examens avec date de retrait prochaine	Tous les examens dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquels vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les examens devant être retirés en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes examens	Tous les examens que vous détenez.
Mes examens récemment créés	Tous les examens créés dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes examens récemment modifiés	Tous les examens mis à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### **Affichage des examens récemment modifiés**

La section Examens récemment modifiés affiche les derniers examens modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

### **Ajout de sections à la page d'accueil Examen**

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Examen :

- Tous les examens
- Examens récemment créés
- Examens récemment modifiés
- Examens récemment introduits
- Examens avec date de retrait prochaine
- Mes examens
- Mes examens récemment créés
- Mes examens récemment modifiés

### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Examen***

- 1 Dans la page d'accueil Examen, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Examen, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## **Gestion des examens**

Pour gérer les examens, effectuez les tâches suivantes :

- Association des examens aux produits, aux catégories de produits et aux solutions (voir [Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions](#) page 551)
- Association des examens aux cours et aux certifications (page 551)
- Mise en relation des différents examens (voir [Association d'examens](#) page 552)
- Affichage des examens pour les partenaires (page 552)
- Inscription à des examens (page 553)
- Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen (page 553)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Création d'enregistrements (page 55)
- Mise à jour des détails d'un enregistrement (page 125)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- Utilisation des listes (page 137)
- Ajout de notes (page 173)
- Utilisation des pièces jointes (page 177)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### **Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions**

Vous pouvez associer des examens à un ou plusieurs produits, catégories de produit ou solutions. Si l'examen ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Catégorie du produit principal, selon le cas. Toutefois, si l'examen concerne une solution plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examen - Produits, Examen - Produit - Catégories, Examen - Solutions. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour associer des examens aux produits, catégories de produits ou solutions***

- 1 Dans la section Examen - Produits, Examen - Produit - Catégories, Examen - Solutions de la page des détails d'examen, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit ou la catégorie de produit puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

**REMARQUE :** Suivez les étapes ci-dessus pour associer un examen à une seule ou plusieurs solutions.

### **Association des examens aux cours et aux certifications**

Une certification est généralement conditionnée par la réussite d'un examen ou d'une série d'examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer un examen à des cours et/ou des certifications.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens du cours ou de la certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour associer des examens à des cours et des certifications***

- 1 Dans la section sur les examens de cours ou de certification de la page des détails des examens, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le cours ou la certification qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations de cours ou de certification.

## Association d'examens

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez associer un examen à d'autres examens. Un examen peut servir de condition ou de suite à un autre examen ; il peut également remplacer un autre examen qui a éventuellement été retiré.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu holistique de tous les examens disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions d'association spécifiées lorsqu'un interlocuteur s'inscrit à un examen. Par exemple, on pourrait définir la réussite à un examen A comme une condition nécessaire à l'inscription à l'examen B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet à l'interlocuteur de s'inscrire à l'examen B même s'il a échoué à l'examen A ou ne s'est même pas inscrit à cet examen.

**REMARQUE :** Pour éviter qu'un examen soit associé à lui-même, le champ Examen associé ne peut pas être le même que l'examen de la page parent.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examens associés. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour associer un examen à un autre

- 1 Dans la page de liste d'examens, cliquez sur le nom de l'examen que vous souhaitez associer à un autre examen.
- 2 Dans la section Examens associés de la page des détails d'examen, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des examens associés, sélectionnez l'examen associé et le type d'association.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

## Affichage des examens pour les partenaires

Les examens ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre un examen visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement d'examen.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Examen - Equipe. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour afficher des examens pour les partenaires

- 1 Dans la section Examen - Equipe de la page Examen - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe de l'examen, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher l'examen.

**REMARQUE :** Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Inscription à des examens

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour vous inscrire à un examen si vous souhaitez faire la preuve de vos compétences pour un produit particulier ou pour un ensemble de produits.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription à l'examen. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour s'inscrire à un examen

- 1 Dans la page de liste des examens, cliquez sur le nom de l'examen auquel vous souhaitez vous inscrire.
- 2 Dans la section Examen - Inscriptions de la page des détails d'examen, cliquez sur S'inscrire.
- 3 Dans la page de modification de l'inscription à l'examen, sélectionnez l'examen et le candidat que vous souhaitez inscrire.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** En raison de certaines contraintes, Oracle CRM On Demand prend en charge plusieurs inscriptions effectuées par le même interlocuteur pour le même examen. Un interlocuteur peut parfois vouloir s'inscrire plus d'une fois au même examen pour diverses raisons : il souhaite améliorer ses notes, réussir un examen auquel il a échoué ou même repasser un examen quand le résultat obtenu n'est plus valide. Oracle CRM On Demand permet à un interlocuteur de s'inscrire plusieurs fois au même examen à condition que les dates de l'examen ou que le titulaire de l'enregistrement diffèrent.

### Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement d'inscription à un examen. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ Statut de l'enregistrement de l'inscription. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

### Avant de commencer.

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes d'inscription à l'examen. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### Pour mettre l'enregistrement d'inscription à un examen

- 1 Dans la section d'inscription à un examen des détails d'examen, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de l'inscription que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Statut de l'inscription sont Inscrit, Réussi et Echec. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et vous pouvez la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

## Exam Fields

Use the Exam Edit page to add a course or update details for an existing exam. The Exam Edit page shows the complete set of fields for an exam.

**TIP:** You can also edit courses on the Exam List page and the Exam Detail page. For more information on updating records, see [Updating Record Details \(voir Mise à jour des détails d'un enregistrement page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the exam. This field is case sensitive, so be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to avoid duplicate exams. This field is required.
Type	The exam type that you want to use for this exam.
Status	The status of the exam, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, you may see a set of values different from those mentioned here. This field is required.
Available From	The date on which the exam is introduced. This field is useful if you plan to introduce an exam over the next few months but want to spread awareness about it to your partner community before the introduction. This field, if specified, decides whether or not this exam will be displayed on the Recently Introduced Exams list on the exam home page.
Exam ID	Internal identifier for the exam. Within a company, this identifier is typically unique; however, Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category on which this exam focuses. Use this field only if the exam is focused on a single product category. If the exam is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Exam Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the exam focuses. If the course is for more than one product, use the Exam Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the exam is focused on a single product. If the exam is equally appropriate



Field	Description
	for several products, leave this field blank and use the Exam Products related item section instead.
Available Till	The date after which the exam will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the exam is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this exam will be displayed on the Retiring Exams list on the exam home page.
<b>Exam Details Section</b>	
Number of Questions	The total number of questions in the exam.
Time Allowed (Minutes)	The total time, in minutes, you are allowed when taking the exam.
Maximum Score	The maximum possible score that you can achieve in the exam.
Passing Score	The minimum score that you must obtain to pass the exam.
Validity (Months)	The length of time, in months, that the exam score is valid.
Website	The URL of a page that contains additional information about the exam. The Website field is useful if the exam information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Format	Indicates the delivery format for the exam.
Medium	Indicates the delivery medium for the exam.
Grading Method	The method by which the exam is graded.
Currency	The currency used for the fee.
Exam Fee	The fee charged for taking the exam.
Payment Options	The method by which you will pay for the exam, such as Credit Card, or Check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the exam. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.

Field	Description
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the exam record.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

## Champs d'inscription à un examen

Utilisez la page Examen - Inscription pour effectuer votre inscription. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour l'inscription à un examen.

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

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'inscription</b>	
Examen	Nom de l'examen. Ce champ est requis.
Objectif	Raison (le cas échéant) de l'inscription à l'examen.
Date d'inscription	Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Statut de l'inscription	Statut actuel de l'inscription à l'examen.
Examen - Partenaire	Société partenaire gérant l'examen auquel le candidat est inscrit.
Le score expire le	Date à laquelle le score ou le niveau arrive à expiration.
Candidat	Nom du candidat qui passera l'examen. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Numéro d'inscription	Les numéros d'inscription sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Date de fin	Date à laquelle le candidat a passé l'examen.
Score obtenu	Score numérique (le cas échéant) obtenu à l'examen.
Note obtenue	Type de lettre (le cas échéant) obtenue à l'examen.
Date d'examen	Date de l'examen.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'inscription à l'examen.
Description	Informations supplémentaires sur l'inscription à l'examen. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Certification

Une *certification* apporte la preuve de la compétence d'une personne dans un ensemble précis de compétences. Tandis qu'un examen mesure la compétence, une certification la confirme. Les certifications sont en général attribuées aux candidats qui ont réussi un ou plusieurs examens. Ils peuvent donc être considérés comme une progression logique qui vient conclure l'assistance à des cours et le passage des examens.

Les certifications comportent en général une date d'expiration, même s'il ne s'agit pas d'une clause obligatoire. Par conséquent, une personne qui possède un certificat peut s'en prévaloir pendant une période définie après laquelle il doit à nouveau se présenter à l'examen. En général, les certifications dotées d'une date d'expiration sont le fait d'entreprises qui considèrent que la compétence ou la technologie (pour laquelle le certificat a été attribué) va évoluer ou devenir obsolète.

A la différence des cours et des examens, qui peuvent être affectés à des produits, une certification est presque toujours attribuée à un produit ou à un ensemble de produits spécifiques. Oracle CRM On Demand prend en charge l'association d'un certificat à des cours, des examens, des produits, des catégories de produit et des solutions. Aucune de ces associations n'est obligatoire. En d'autres termes, vous décidez du nombre, faible ou élevé, de ces associations en fonction de vos besoins. Dans certains cas, vous pouvez même définir une certification qui n'est pas associée à un cours, un examen, un produit, une catégorie de produit ou une solution.

## Utilisation de la page d'accueil Certification

La page d'accueil Certification constitue le point de départ de la gestion des certifications.

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

### Création d'une certification

Vous pouvez créer une certification en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Certifications récemment modifiées. Pour plus d'informations sur la création de certifications, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de certification (voir [Certification Fields](#) page 563).

### Utilisation des listes de certifications

La section Listes des certifications présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les certifications.

Liste des certifications	Description
Toutes les certifications	Liste toutes les certifications auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Certifications récemment créées	Toutes les certifications créées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications créées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications récemment modifiées	Toutes les certifications modifiées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications modifiées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications récemment introduites	Toutes les certifications devenues disponibles dans les 90 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications introduites le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Certifications avec date de retrait prochaine	Toutes les certifications dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les certifications devant être retirées en premier apparaissant en premier dans la liste.

Liste des certifications	Description
Mes certifications	Toutes les certifications que vous détenez.
Mes certifications récemment créées	Toutes les certifications créées dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes certifications récemment modifiées	Toutes les certifications modifiées dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Afficher les certifications récemment modifiées

La section Certifications récemment modifiées affiche les dernières certifications modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Certification :

- Toutes les certifications
- Certifications récemment créées
- Certifications récemment modifiées
- Certifications récemment introduites
- Certifications avec date de retrait prochaine
- Mes certifications
- Mes certifications récemment créées
- Mes certifications récemment modifiées

### Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Certification

- 1 Dans la page d'accueil Certification, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Certification, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des certifications

Pour gérer les certifications, effectuez les tâches suivantes :

- Association des certifications aux produits, aux catégories de produits et aux solutions (voir [Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions](#) page 560)
- Association des certifications aux examens et aux cours (page 560)
- Association de différentes certifications (page 561)
- Affichage des certifications pour les partenaires (page 561)

- [Demande de certification \(page 562\)](#)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification \(page 562\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## **Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions**

Vous pouvez associer des certifications à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si la certification ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si la certification concerne une ou plusieurs solutions plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certification - Produits, Certification - Produit - Catégories, Certification - Solutions. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour associer des certifications à des produits, catégories de produit ou solutions***

- 1 Dans la section Certification - Produits, Certification - Produit - Catégories, Certification - Solutions de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit, la catégorie de produit ou la solution puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

**REMARQUE :** Suivez les étapes ci-dessus pour associer une certification à une seule ou à beaucoup de solutions.

## **Association des certifications aux examens et aux cours**

Une certification nécessite généralement de suivre un cours ou une série de cours. Ces cours se terminent par un ou plusieurs examens. Si vous réussissez à l'examen ou à la série d'examens, vous recevez un certificat. Vous pouvez associer une certification à des examens et/ou des cours.

### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible à la page de détails la section d'informations sur les examens ou les cours relatifs à la certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour associer des certifications à des examens et des cours***

- 1 Dans la section sur les examens ou les cours relatifs à la certification de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez l'examen ou le cours qui vous intéresse.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.
- 4 Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres relations d'examen ou de cours.

### **Association de différentes certifications**

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez associer différentes certifications. Une certification peut servir de condition ou de suite à une autre certification ; elle peut également remplacer une autre certification qui a éventuellement été retirée.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu complet de toutes les certifications disponibles et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'une certification est accordée. Ainsi, par exemple, on pourrait définir la possession de la certification A comme une condition nécessaire à l'obtention de la certification B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet d'accorder la certification B à un interlocuteur même s'il ne possède pas la certification A.

**REMARQUE :** Pour éviter qu'une certification soit associée à elle-même, le champ Certification associée ne peut pas être le même que la certification de l'enregistrement parent.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certifications associées. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour associer une certification à une autre***

- 1 Dans la page de liste de certifications, cliquez sur le nom de la certification que vous souhaitez associer à une autre.
- 2 Dans la section Certifications associées de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des cours associés, sélectionnez le cours associé et le type d'association. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Affichage des certifications pour les partenaires**

Les certifications ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre une certification visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement de certification.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Certification - Equipe. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour afficher des certifications pour les partenaires***

- 1 Dans la section Equipe - Certification de la page des détails de certification, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
- 2 Dans la page de modification de l'équipe de la certification, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher la certification.

**REMARQUE :** Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### **Demande de certification**

Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour demander une certification pour un produit ou un ensemble de produits.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Demandes de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour demander une certification***

- 1 Dans la page de liste de certifications, cliquez sur le nom de la certification à demander.
- 2 Dans la section Demandes de certification de la page des détails de certifications, cliquez sur Demander une certification.
- 3 Dans la page de modification des demandes de certification, sélectionnez la certification et le candidat de la certification. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Plusieurs demandes de certification peuvent être prises en charge pour le même interlocuteur. Il arrive en effet qu'un interlocuteur demande plus d'une fois la même certification pour différentes raisons : la certification existante a expiré ou une demande antérieure a été refusée. C'est pourquoi Oracle CRM On Demand permet de demander à plusieurs reprises la même certification pour le même interlocuteur à condition que les dates des demandes diffèrent.

### **Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification**

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement de demande de certification. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ du statut de l'enregistrement de la demande. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Demandes de certification. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### ***Pour mettre à jour un enregistrement de demande de certification :***

- 1 Dans la section Demandes de certification de la page des détails de certifications, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de la demande que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.



**REMARQUE :** Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Certification - Statut sont Demandé, Accordé et Refusé. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et l'administrateur de votre société peut la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

## Certification Fields

Use the Certification Edit page to add a certification or update the details for an existing certification. The Certification Edit page shows the complete set of fields for a certification.

**TIP:** You can also edit certifications on the Certification List page and the Certification Detail page. For more information on updating records, see Updating Record Details (voir Mise à jour des détails d'un enregistrement page 125).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the certification. This field is case-sensitive, be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to prevent duplicate certifications. This is a required field.
Type	The certification type you want to use for this certification.
Status	The status of the certification, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a required field.
Available From	The date after which the certification is available to be requested. This field, if specified, determines whether or not this certification is displayed on the Recently Introduced Certifications list on the certification home page.
Certification ID	An internal identifier for the certification. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category that the contact will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product category. If the certification is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Certification Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product. If the certification is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Certification Products related item section instead.
Available Till	The date after which the certification will no longer be offered. This field, if specified, decides whether or not this certification is displayed on the Retiring Certifications list on the Certification homepage.
<b>Certification Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the certification is valid after it has been awarded to a contact. This field is for informational purposes only; Oracle CRM On Demand does not automatically set the validity period of an awarded certification.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the certification awarded to a contact.
Website	The URL to a page that contains additional information about the certification. The Website field is useful if the certification information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Certification Fee	The fee charged for awarding the certification.
Payment Options	The methods by which you will pay for the certification, such as credit card or check. This is a single-value field, but multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The contact for the certification.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.

Field	Description
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the certification record.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Champs des demandes de certification

Utilisez la page Demande de certification pour demander une certification. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour une demande de certification.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les demandes</b>	
Certification	Nom de la certification qui fait l'objet d'une demande. Ce champ est requis.

Champ	Description
Objectif	Raison, si elle existe, de la demande de certification.
Date de la demande	Date de la demande de certification. Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Numéro de certification	Les numéros de certification sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Renouvelable	Indique si la certification accordée est renouvelable.
Candidat	Nom du candidat qui fait la demande de certification. Il doit s'agir d'un interlocuteur déjà défini dans Oracle CRM On Demand. Ce champ est requis.
Date de certification	Date à laquelle le candidat a reçu la certification.
Statut de la certification	Statut actuel de la demande de certification.
Date d'expiration	Date à laquelle la certification reçue arrive à expiration.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'enregistrement de la demande de certification.
Description	Informations supplémentaires sur l'enregistrement de la demande de certification. Ce champ est limité à 2 000 caractères.

## Accréditation

Une *accréditation* est la preuve démontrant la capacité d'une société partenaire à vendre un produit ou à fournir une qualité de service acceptable. Tandis que les certifications sont accordées à une personne, les accréditations sont accordées à une société partenaire. Pour obtenir une accréditation, la société partenaire doit répondre à plusieurs exigences : généralement, l'une de ces exigences est de disposer d'un nombre minimum et prédéfini d'employés possédant des certifications spécifiques dans ses effectifs. Ainsi, d'une certaine façon, une accréditation est un ensemble de certifications et représente l'étape suivante dans la progression logique des cours aux examens, puis aux certifications.

Les accréditations peuvent être associées à des produits, des catégories de produits et des solutions. Elles peuvent également être liées à d'autres accréditations.

### Utilisation de la page d'accueil Accréditation

La page d'accueil Accréditation constitue le point de départ de la gestion des accréditations.

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

#### Création d'une accréditation

Vous pouvez demander une accréditation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Accréditations récemment modifiées. Pour plus d'informations sur la création d'accréditations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs d'accréditation (voir [Accreditation Fields](#) page 572).

### Utilisation des listes d'accréditations

La section Accréditation présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les accréditations.

Liste d'accréditations	Description
Toutes les accréditations	Liste toutes les accréditations auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.
Accréditations récemment créées	Toutes les accréditations créées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations créées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations récemment modifiées	Toutes les accréditations modifiées dans les 30 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations modifiées le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations récemment introduites	Toutes les accréditations devenues disponibles dans les 90 derniers jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations introduites le plus récemment apparaissant en premier dans la liste.
Accréditations avec date de retrait prochaine	Toutes les accréditations dont le retrait est prévu dans les 90 prochains jours auxquelles vous avez accès. Le tri par défaut est l'ordre chronologique inverse, les accréditations devant être retirées en premier apparaissant en premier dans la liste.
Mes accréditations	Toutes les accréditations que vous détenez.
Mes accréditations récemment créées	Toutes les accréditations créées dans les 30 derniers jours que vous détenez.
Mes accréditations récemment modifiées	Toutes les accréditations mises à jour dans les 30 derniers jours que vous détenez.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### **Affichage des accréditations récemment modifiées**

La section Accréditations récemment modifiées affiche les dernières accréditations modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

### **Ajout de sections à la page d'accueil Accréditation**

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Accréditation :

- Toutes les accréditations
- Accréditations récemment créées
- Accréditations récemment modifiées
- Accréditations récemment introduites
- Accréditations avec date de retrait prochaine
- Mes accréditations
- Mes accréditations récemment créées
- Mes accréditations récemment modifiées

### ***Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Accréditation***

- 1 Dans la page d'accueil Accréditation, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Accréditation, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## **Gestion des accréditations**

Pour gérer les accréditations, effectuez les tâches suivantes :

- Association des accréditations aux produits, aux catégories de produits et aux solutions (voir [Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions](#) page 569)
- [Association de différentes accréditations \(page 569\)](#)
- Enregistrement des demandes de certification pour une accréditation (voir [Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation](#) page 570)
- [Affichage des accréditations pour les partenaires \(page 570\)](#)
- [Demande d'accréditation \(page 571\)](#)
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation \(page 571\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### **Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions**

Vous pouvez associer des accréditations à un ou plusieurs produits, catégories de produit et solutions. Si l'accréditation ne concerne qu'un seul produit ou qu'une seule catégorie de produit, sélectionnez la valeur appropriée dans le champ Produit principal ou Produit - Catégorie principale, selon le cas. Toutefois, si l'accréditation concerne une ou plusieurs solutions plutôt qu'un produit ou une catégorie de produit, suivez la procédure indiquée ci-dessous :

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Produits, Accréditation - Produit - Catégories, Accréditation - Solutions. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

#### **Pour associer des accréditations à des produits, catégories de produits ou solutions**

- 1 Dans la section Accréditation -Produits, Accréditation - Produit - Catégories, Accréditation - Solutions de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.
- 2 Dans la page de modification, spécifiez le produit, la catégorie de produit ou la solution puis cliquez sur Enregistrer.
- 3 Répétez les étapes indiquées ci-dessus aussi souvent que cela est nécessaire pour définir toutes les relations.

**REMARQUE :** Suivez les étapes ci-dessus pour associer une accréditation à une seule ou à beaucoup de solutions.

### **Association de différentes accréditations**

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez associer différentes accréditations. Une accréditation peut servir de condition ou de suite à une autre accréditation ; elle peut également remplacer une autre accréditation qui a éventuellement été retirée.

Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et, pour l'essentiel, elle vous permet de présenter à vos partenaires un aperçu complet de toutes les accréditations et de leurs interdépendances. Oracle CRM On Demand n'impose pas les conditions de relation spécifiées lorsqu'une accréditation est accordée. Ainsi, par exemple, on pourrait définir la détention d'une accréditation A comme une condition nécessaire pour disposer d'une accréditation B. Toutefois, cette condition n'est pas appliquée par Oracle CRM On Demand, ce qui permet d'accorder l'accréditation B à une société partenaire même si elle ne détient pas d'accréditation A.

**REMARQUE :** Pour éviter qu'une accréditation soit associée à elle-même, le champ Accréditation associée ne peut pas être le même que l'accréditation de l'enregistrement parent.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditations associées. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.



### ***Pour associer une accréditation à une autre***

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation que vous souhaitez associer à une autre accréditation.
- 2 Dans la section Accréditations associées de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la page de modification des accréditations associées, sélectionnez l'accréditation associée et le type d'association, puis cliquez sur Enregistrer.

### **Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation**

Une *accréditation* apporte la preuve qu'une société partenaire est capable de vendre un produit ou de fournir une qualité de service acceptable. Vous pouvez utiliser Oracle CRM On Demand pour définir les conditions de certification nécessaires à l'obtention d'une accréditation. Par exemple, pour accorder une certification à une société partenaire, vous pouvez exiger que 10 % de ses employés possèdent la certification appropriée et qu'au minimum deux employés possèdent cette certification. En d'autres termes, dans une société qui a un effectif de 40 techniciens, 4 de ces employés doivent posséder la certification appropriée. Si l'effectif de l'entreprise est de 15 employés, deux employés doivent posséder la certification requise.

Oracle CRM On Demand n'applique pas les conditions de la certification qui sont spécifiées dans cette section lorsqu'une accréditation est accordée. Cette information est capturée uniquement à titre indicatif et elle a pour principal objectif d'informer vos partenaires sur les conditions requises pour l'accréditation.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Certifications. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour enregistrer les conditions de certification requises pour une accréditation***

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation pour laquelle vous souhaitez enregistrer les conditions de certification.
- 2 Dans la section Accréditation - Certifications de la page des détails d'accréditation, cliquez sur Ajouter.
- 3 Dans la liste de sélection des certifications, sélectionnez la certification appropriée.
- 4 Si vous exigez qu'un nombre minimum d'employés possède cette certification, entrez le nombre correspondant dans le champ Nombre de certifications.
- 5 Si vous exigez qu'un pourcentage minimum d'employés possède cette certification, entrez le pourcentage correspondant dans le champ % d'employés certifiés. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Affichage des accréditations pour les partenaires**

Les accréditations ne sont pas automatiquement visibles pour les partenaires. Vous avez la possibilité de rendre une accréditation visible en ajoutant les employés partenaires à une équipe, puis en associant cette équipe à l'enregistrement d'accréditation.

#### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes Accréditation - Equipe. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour afficher des accréditations pour les partenaires***

- 1 Dans la section Equipe - Accréditation de la page Accréditation - Détails, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.



- 2 Dans la page de modification de l'équipe de l'accréditation, définissez le nom de l'utilisateur, son rôle dans l'équipe et l'accès à l'enregistrement pour chacun des employés partenaires pour lesquels vous souhaitez afficher l'accréditation.

**REMARQUE :** Oracle recommande d'afficher l'accès en lecture seule aux membres de l'équipe des employés partenaires.

- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## **Demande d'accréditation**

Si vous pensez que votre société remplit les conditions nécessaires pour obtenir l'accréditation, vous pouvez faire une demande d'accréditation auprès de la société partenaire.

### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes de demandes d'accréditation. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour faire une demande d'accréditation***

- 1 Dans la page de liste d'accréditations, cliquez sur le nom de l'accréditation à demander.
- 2 Dans la section de Demande d'accréditation de la page de détails d'accréditation, cliquez sur Demande d'accréditation.
- 3 Dans la page de modification des demandes d'accréditation, sélectionnez l'accréditation et le partenaire, puis cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Il arrive que des sociétés partenaires demandent plusieurs fois la même accréditation pour différentes raisons : l'accréditation existante a expiré ou une demande antérieure a été refusée. C'est pourquoi Oracle CRM On Demand permet de demander à plusieurs reprises la même accréditation pour la même société partenaire à condition que les dates des demandes diffèrent.

## **Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation**

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés peuvent mettre à jour l'enregistrement de demande d'accréditation. Par défaut, seuls les rôles de propriétaire de la marque, tel que le gestionnaire de canaux, peuvent mettre à jour le champ du statut de l'enregistrement de la demande. Les rôles de propriétaire de la marque et les rôles de partenaire peuvent mettre à jour tous les autres champs.

L'administrateur de votre société peut modifier les paramètres des droits d'accès par défaut, selon les besoins.

### **Avant de commencer.**

L'administrateur de votre société doit dans un premier temps rendre accessible, sur la page de détails, la section d'informations connexes de demandes d'accréditation. Si la section d'informations connexes n'apparaît pas sur la page de détail, cliquez sur le lien Modifier la présentation, puis activez l'affichage de la section.

### ***Pour mettre à jour un enregistrement de demande d'accréditation***

- 1 Dans la section de demandes d'accréditation de la page des détails d'accréditation, cliquez sur le lien Modifier pour l'enregistrement de la demande que vous souhaitez modifier.
- 2 Modifiez les champs selon vos besoins.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE** : Les valeurs par défaut qui sont autorisées pour le champ Accréditation - Statut sont Demandé, Accordé et Refusé. Toutefois, cette liste est entièrement configurable et l'administrateur de votre société peut la modifier pour satisfaire vos besoins professionnels.

## Accreditation Fields

Use the Accreditation Edit page to add an accreditation or update details for an existing accreditation. The Accreditation Edit page shows the complete set of fields for an accreditation.

**TIP**: You can also edit accreditations on the Accreditation List page and the Accreditation Detail page. For more information on updating records, see Updating Record Details (voir Mise à jour des détails d'un enregistrement page 125).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne. Administrators can even add additional fields to be part of an accreditation.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the accreditation. This field is case sensitive, so be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on to ensure you avoid creating duplicate accreditations. This field is required.
Type	The accreditation type that you want to use for this accreditation.
Status	The status of the accreditation, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for the status field, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a mandatory field.
Available From	The date from which the accreditation is available. This field, if specified, determines whether or not this accreditation is displayed on the Recently Introduced Accreditation list on the Accreditation homepage.
Accreditation ID	An internal identifier for the accreditation. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	The name of the primary product category that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product category. If the accreditation is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Accreditation Product Product Categories related item section instead.  If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product. If the accreditation is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Accreditation Products related item section instead.
Available Till	The date after which the accreditation will no longer be available. This field, if specified, decides whether or not this accreditation is displayed on the Retiring Accreditations list on the Accreditation homepage.
<b>Accreditation Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the accreditation is valid after it has been awarded to a partner company.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the accreditation awarded to a partner company.
Website	URL to a page that contains additional information about the accreditation. The Web site field is useful if the accreditation information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Accreditation Fee	The fee charged for awarding the accreditation.
Payment Options	The methods by which you can pay for the accreditation, such as a credit card or check. This is a single-value field. Multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the accreditation. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.

Field	Description
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the accreditation record.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Champs des demandes d'accréditation

Utilisez la page Demander une accréditation pour faire une demande d'accréditation. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour ce type de demande.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les demandes</b>	
Accréditation	Nom de l'accréditation qui fait l'objet d'une demande. Ce champ est requis.
Objectif	Raison, si elle existe, de la demande d'accréditation.
Date de la demande	Date de la demande d'accréditation. Par défaut, ce champ affiche la date du jour au moment de la création. Vous pouvez toutefois la modifier pendant et après la création.
Accréditation - Numéro	Les numéros d'accréditation sont généralement uniques. Toutefois, Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Renouvelable	Indique si l'accréditation accordée est renouvelable.
Partenaire	Nom de la société partenaire qui demande l'accréditation. Ce champ est requis.
Accréditation - Date	Date à laquelle la société partenaire a reçu l'accréditation.
Accréditation - Statut	Statut actuel de la demande d'accréditation.
Date d'expiration	Date à laquelle l'accréditation reçue arrive à expiration.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire actuel de l'enregistrement de la demande d'accréditation.
Description	Informations supplémentaires sur la demande d'accréditation. Ce champ est limité à 2 000 caractères.



# 9

## Life Sciences

---

Oracle CRM On Demand fournit différents types d'enregistrement pour les informations relatives aux sciences de la vie et pour la gestion des processus de ventes de médicaments.

Les onglets suivants sont disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition :

**Événement.** Ces pages permettent de gérer les événements (événements de formation, événements clients, etc.) et les invités.

**Licence de l'interlocuteur au niveau Etat.** Ces pages vous permettent d'enregistrer les détails de la licence au niveau Etat pour pratiquer la médecine et valider les signatures des échantillons offerts par un commercial.

**Période de stock.** Ces pages vous permettent d'organiser la force de vente pour planifier et évaluer les métriques (par exemple, pour effectuer les inventaires provisoires, les inventaires finaux et les rapprochements).

**Transaction d'échantillon.** Ces pages vous permettent de créer, de mettre à jour et de suivre différents types de transaction d'échantillon (transferts, accusés de réception, ajustements et remise d'échantillon), ainsi que les éléments de transaction associés.

**Allocation.** Ces pages vous permettent d'allouer des échantillons aux utilisateurs finaux et de suivre la quantité d'échantillons de produits, ainsi que la période au cours de laquelle ces échantillons sont disponibles pour la distribution.

**Lot d'échantillons.** Ces pages vous permettent de suivre les numéros de lot pour les échantillons de produits.

**Avis de non-responsabilité sur échantillon.** Ces pages vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les avis de non-responsabilité pour les échantillons de produits.

**Plan de diffusion.** Ces pages vous permettent de gérer les plans de diffusion (présentations créées à l'aide d'un ordinateur personnel ou d'une tablette électronique pour les commerciaux).

**Élément du plan de diffusion.** Ces pages vous permettent de spécifier les éléments qui constituent un plan de diffusion.

**Relation entre les éléments du plan de diffusion.** Ces pages vous permettent de spécifier un élément de présentation pour fournir des informations facultatives soutenant l'élément de plan de diffusion principal.

**Produit bloqué.** Ces pages vous permettent d'indiquer que certains produits sont bloqués pour certains interlocuteurs.

**Allocation d'interlocuteur professionnel de santé.** Utilisez ces pages pour créer, mettre à jour et supprimer les allocations associées à des professionnels de santé.

## Processus Life Sciences

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes à l'aide de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition :

### [Suivi des événements](#)

Dans les pages Événement, vous pouvez effectuer la planification et le suivi des événements tels que les événements de formation. Un événement peut être une simple séance d'apprentissage autour d'un repas dans les bureaux d'un client, ou un programme complexe comme une série de séminaires ou une convention nationale de ventes. Pour plus d'informations sur la planification et le suivi des événements, voir [Événements \(page 580\)](#).

### **Planification commerciale**

Les pages Planification commerciale fournissent une base pour les activités de planification commerciale dans l'industrie pharmaceutique. Vous pouvez définir des objectifs pour les comptes, les interlocuteurs et les produits. Vous pouvez relier ces objectifs à des plans stratégiques à long terme, à des objectifs à court terme, à des plans de comptes hiérarchiques, à des plans de principaux leaders d'opinion ou à des plans de marque. Pour plus d'informations sur la gestion des plans commerciaux, voir [Planification commerciale \(page 413\)](#).

### **Capture des interlocuteurs/détails de compte et planification des visites commerciales**

Vous pouvez capturer et stocker des informations plus détaillées concernant les visites commerciales à l'aide de la partie activité de visite des pages Détails de l'interlocuteur et Détails du compte. Ces pages fournissent une liste des activités de visite et affichent l'historique des visites pour un interlocuteur ou un compte. Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages Interlocuteurs, voir [Interlocuteurs \(page 319\)](#). Pour plus d'informations sur les pages Compte, voir [Comptes \(page 294\)](#) et Utilisation des listes d'activité (voir [Utilisation des listes d'activités](#) page 225).

### **Planification des visites commerciales**

Les commerciaux peuvent effectuer des tâches de planification d'appels préalables pour un compte en consultant l'interlocuteur associé et les relations du compte. Ils peuvent également consulter le meilleur moment pour appeler et la validité de la licence médicale de l'interlocuteur. Cette planification permet au commercial de déterminer les détails suivants :

- la nature des produits à présenter
- le nombre d'échantillons ou d'articles promotionnels à remettre
- la signature à capturer pour conclure la visite commerciale

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#), [Suivi des meilleurs moments pour appeler \(page 334\)](#), Licences des interlocuteurs au niveau Etat (voir [Licences de l'interlocuteur au niveau Etat](#) page 587) et [Planification de visites en masse \(page 237\)](#).

### **Capture des informations client en conformité avec la réglementation**

Vous pouvez capturer les informations suivantes suite à vos visites client :

- Produits présentés
- Echantillons offerts aux clients
- Echantillons demandés par les clients
- Articles promotionnels ou de démonstration offerts aux clients
- Plans de diffusion traités
- Réponses aux messages
- Signatures client capturées

Ces informations doivent généralement être conformes à la législation FDA (Food and Drug Administration) et aux agences similaires dans d'autres pays. Vous pouvez stocker ces informations dans la page Liste des activités d'appels d'un enregistrement de détails d'interlocuteur. Pour plus d'informations sur les pages d'activité, reportez-vous à ce qui suit :

- [Calendrier et activités \(page 209\)](#)
- [Utilisation des listes d'activités \(page 225\)](#)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#)

### **Gestion des échantillons**



Les administrateurs d'échantillons peuvent effectuer des processus, tels que la création de périodes de stock, les enregistrements d'affectation et les enregistrements de stock d'échantillon pour les commerciaux. Ces derniers peuvent créer des rapports d'audit de stock, tels que demandés par l'administrateur d'échantillons, et peuvent clore ou rapprocher les périodes de stock. En outre, les commerciaux peuvent ajuster les stocks, effectuer des transferts entrants ou sortants d'échantillons et offrir des échantillons, ce qui génère des transactions de remise d'échantillon. Pour plus d'informations sur ces tâches, voir [Gestion des échantillons \(page 590\)](#).

### Gestions des présentations client

Les organisations marketing et commerciales peuvent gérer des contenus graphiques ou multimédia, créer des plans de diffusion et distribuer ces plans à la force de vente sur le terrain. Les organisations commerciales peuvent délivrer des présentations sur mesure aux clients tout en capturant automatiquement les métriques relatives aux réponses des clients. Ces métriques sont transmises à l'organisation marketing à des fins d'analyse. Utilisez Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition avec une application cliente hors ligne. Le client doit effectuer des présentations aux clients et capturer les métriques de leurs réponses. Pour gérer le contenu des présentations et les plans de diffusion, utilisez la fourniture de contenu personnalisé, un genre de logiciel de présentation commerciale. Pour plus d'informations sur la fourniture de contenu personnalisé, voir [Fourniture de contenu personnalisé \(voir Fourniture de contenu personnalisé page 677\)](#).

### Gestion des analyses

Un commercial, une organisation marketing, une équipe de direction ou une équipe administrative au sein d'une société pharmaceutique peut créer des rapports d'analyse détaillés via l'analytique. Les domaines Historique des visites, Événements et Fourniture de contenu personnalisé comportent des composants qui permettent de gérer les analyses dans ces domaines d'Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données analytiques, voir [Démarrage avec les données analytiques \(page 900\)](#).

### Création d'événements d'intégration et de règles de workflow

Les événements d'intégration sont pris en charge pour les types d'enregistrement Life Sciences et types d'enregistrement associés suivants :

- Activité
- Plan commercial
- Campagne
- Licence de l'interlocuteur au niveau Etat
- Événement
- Budget
- Demande de budget
- Allocation d'interlocuteur professionnel de santé
- Période de stock
- Demande BDM
- Plan de diffusion
- Objectif
- Commande
- Stock d'échantillons
- Lot d'échantillons
- Demande d'échantillons
- Élément de demande d'échantillon
- Transaction d'échantillon
- Élément de transaction

Pour plus d'informations sur les événements d'intégration et les règles de workflow, voir [A propos des événements d'intégration \(page 2022\)](#) et [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

## Exécution d'évaluations d'activité

Si l'administrateur de la société a configuré des scripts Evaluations de l'activité, vous pourrez exécuter des évaluations sur les tâches, rendez-vous, visites ou visites planifiées pour un compte ou un interlocuteur. Pour plus d'informations sur les évaluations, voir [Configuration de scripts d'évaluation \(page 2041\)](#) et [Utilisation de scripts d'évaluation des activités \(page 252\)](#).

## Ajout de livres aux types d'enregistrement Life Sciences

Les livres sont pris en charge pour les types d'enregistrement Life Sciences et types d'enregistrement associés suivants :

- Allocation
- Plan commercial
- Événement
- Allocation d'interlocuteur professionnel de santé
- Rapport d'audit du stock
- Période de stock
- Objectifs
- Lot d'échantillons
- Transaction d'échantillon

Vous pouvez déterminer le livre visible par un utilisateur par défaut dans le sélecteur de livres pour chaque type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement \(page 1504\)](#). Pour plus d'informations sur les livres en général, voir Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).

## Événements

Utilisez les pages Événement pour effectuer la planification et le suivi d'événements tels que séminaire de formation, symposium ou événement de remerciement de la clientèle. Un événement peut être une simple séance d'apprentissage autour d'un repas dans les bureaux d'un client, ou un programme complexe comme une série de séminaires ou une convention nationale de ventes.

**REMARQUE :** Bien que les types d'enregistrement Événement et Invité soit fournis avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, vous pouvez demander qu'ils soient configurés dans Oracle CRM On Demand Customer Care pour votre société même si elle n'utilise pas Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des événements, l'onglet Événement peut être exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Événement

La page d'accueil Événement constitue le point de départ de la gestion des événements.

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

### Création d'un événement

Vous pouvez créer un événement en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes événements récemment affichés. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'événement \(page 585\)](#).

### Utilisation des listes d'événements

La section Listes des événements présente diverses listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard pour un événement.

Liste des événements	Filtres
Tous les événements	Toutes les réunions professionnelles, triées par ordre alphabétique en fonction de leur nom
Tous les RP de ce mois	Événements au statut = Actif, En cours ou Planifié et dont la date de début se situe dans le mois en cours.
Tous les événements actuels	Réunions professionnelles qui remplissent les deux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Statut = Actif, En cours ou Planifié</li> <li>■ La date de début se situe entre 30 jours avant et 60 jours après la date d'aujourd'hui.</li> </ul>
Événements récemment créés	Toutes les réunions professionnelles triées selon leur date de création
Événements récemment modifiés	Toutes les réunions professionnelles triées selon leur date de modification
Mes événements	Réunions professionnelles où figure votre nom dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des événements récemment modifiés

La section Mes événements récemment modifiés présente les derniers événements que vous avez modifiés.

### Affichage des tâches liées aux événements

Cette section contient les tâches qui vous sont affectées, triées par date d'échéance, puis par priorité. Elle indique également les informations suivantes :

- **Echéance.** Date d'échéance de la tâche telle que définie par vous ou par votre responsable.
- **Flèche.** Priorité des tâches définie par vous-même ou par votre responsable, telle que 1-Elevée, 2-Moyenne ou 3-Faible. La priorité des tâches est indiquée par des flèches : une flèche vers le haut indique une priorité élevée l'absence de flèche indique une priorité moyenne et une flèche vers le bas indique une priorité faible.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société fait passer les valeurs d'affichage du champ Priorité 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 l'administrateur utilise les modèles suivants : 1-*libellé*, 2-*libellé* ou 3-*libellé*, *libellé* étant le nom attribué à la priorité de tâche par l'administrateur de votre société. 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 l'administrateur de votre société peut avoir ajoutées à la liste de sélection du champ Priorité. Pour plus d'informations sur la modification des valeurs par défaut des listes de sélection, telles que celle du champ Priorité, voir [Modification des valeurs de liste de sélection \(voir Changing Picklist Values page 1370\)](#).

- **Objet.** Titre de la tâche. Cliquez sur le lien pour consulter la tâche.
- **Événement.** Événement associé à la tâche.

Cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#) pour développer la liste.

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

Si votre rôle utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à votre page d'accueil Événement :

- Tâches liées à l'événement
- Événements récemment créés
- Événements récemment modifiés
- Mes événements récemment créés
- Mes événements récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections de rapport (l'administrateur de votre société peut rendre des sections de rapport disponibles pour affichage sur votre page d'accueil Événement).

### **Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Événement**

- 1 Dans la page d'accueil Événement, cliquez sur [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Événement, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et organiser celles-ci dans la page.
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

### Informations connexes

Pour des informations sur les événements, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Événements \(page 580\)](#)
- [Gestion des événements \(page 582\)](#)
- [Champs d'événement \(page 585\)](#)

## Gestion des événements

Pour plus d'informations sur la gestion des événements et des invités, voir :

- [Suivi des invités aux événements \(voir Tracking Invitees to Events page 583\)](#)
- [A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous \(page 253\)](#)

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

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir Linking Records to Your Selected Record page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#)

- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

Pour des informations sur les événements, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Événements \(page 580\)](#)
- [Champs d'événement \(page 585\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Événement \(page 580\)](#)

### Tracking Invitees to Events

You can take the following actions with invitees:

- Track the invitees to an event by their signatures, for example, to confirm the invitee's attendance at a trade show event and store feedback about the event invitation.
- Add an unlimited number of invitees to an event. However, the maximum number of invitees that you can add at one time is 145. That is, you can add an unlimited number of invitees, but in groups of up to 145 individuals.
- Add a single invitee or multiple invitees to an event from an Event Detail page. You can also add a single contact as an invitee for an event from a Contact Detail page.

You can also optionally associate accounts, leads, and opportunities, with events, if your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout.

#### **To track invitees to an event (from an Event record)**

- 1 Select the Event record.

For instructions on selecting events, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).

- 2 On the Event Details page, scroll to the Invitees section.

**NOTE:** To add the Invitees section to the Detail page layout, see [Changing Your Detail Page Layout \(voir Modification de la présentation des pages de détails page 827\)](#).

- 3 On the Invitees title bar, add invitees by doing one of the following:
  - Click New to add a single invitee to the event at one time.
  - Click Add to add up to five invitees to the event at one time.
  - Click List Add to add more than five invitees to the event at one time.

**NOTE:** If you plan to use the Event record in the Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales application, then do not click List Add to add invitees because the modification tracking required for synchronization is not supported for this record type. Click Add or New instead. Clicking Add or New opens different Invitees Detail pages that enable you to update either single Invitee records or up to five Invitee records at one time. Clicking List Add opens a Contact Search window that enables you to select more than five contacts as invitees at one time.

- 4 If you clicked New or Add, complete or update the following information on the Invitees Detail page:
  - a In the Contact Name field, click the Lookup icon to select an existing contact to add as an invitee. (This is a required field.)

The event name defaults to the event name from the Event Detail page.
  - b In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. The default status is set to Pending. (This is a required field.)
  - c Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
  - d Save the Invitees record.

**NOTE:** Depending on whether you click New or Add on the Invitees title bar, you open different Invitees Detail pages that allow you to update either single Invitee records or multiple Invitee records at one time.

- 5 If you clicked List Add, then select all the contacts that you want to add as invitees in the Contact Search window, and after you have finished your selections, click OK.

**NOTE:** You can filter your search by using Books, and you can search by account name, contact type, last name, and first name. You can also add new contacts from the Search window by clicking New. If you must update any of the default values for the Invitee fields of the Invitee records that are created, then edit them by using inline editing on the Event Detail page, or use the Invitee Detail page.

- 6 On the Event Detail page, update the fields as required.

For information on the Event fields, see Event Fields (voir [Champs d'événement](#) page 585).
- 7 If invitees to the event are required to provide their signatures, for example, to confirm their attendance to the event, and if your administrator has set up the Signed Status field on the Invitee page layout, then you can check the status of this field in each of the Invitee records.

After a signature is obtained, an external application such as Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales validates and sets the Signed Status field through Web services. After this field has been set, you cannot clear it using the Oracle CRM On Demand UI. To view additional details for the signature such as the contact name, or the date and time of the signature capture, you must view the signature related item record for the contact record corresponding to the invitee.

- 8 If your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout, then you can click Add in the relevant related information section to add accounts, or leads, or opportunities that are targeted for the event.

You can remove any of the invitees, accounts, leads, or opportunities that are in place in the related information item sections, as required, by clicking the Delete link in the record-level menu. You can also view the invitee, account event, lead event, and opportunity event records by clicking View in the record-level menu.

**NOTE:** You cannot create new accounts, leads, or opportunities in the related information item sections. Your administrator can also set up event records as related information items for account, lead, or opportunity records so that you can view all the events in which an account, lead, or opportunity participates.

- 9 Save the Event record.
- 10 (Optional) For any Event record, you can create a new Invitee record from an Invitee Detail page as follows:
  - a In the Event record, go to the Invitees section and select View from the drop-down list for an Invitee record.
  - b On the Invitee Detail page, click New and complete the fields for the new Invitee record.
  - c Click Save to save the new Invitee record.

Oracle CRM On Demand returns you to the Detail page for the first Invitee listed in the Invitees section. To view the new Invitee record that you created, go back to the Event Detail page. The newly created Invitee record is listed in the Invitees section.

### ***To track invitees to an event (from a Contact record)***

- 1 Select the Contact record.  
For instructions on selecting contacts, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).
- 2 On the Contact Detail page, scroll to the Event section.  
**NOTE:** To add the Event section to the Detail page layout, see [Changing Your Detail Page Layout \(voir Modification de la présentation des pages de détails page 827\)](#).
- 3 On the Event title bar, click New to add a single invitee to the event.  
On the Invitees edit page, the contact name defaults to the contact from the Contact Detail page.
- 4 In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. (This is a required field.)  
The default status is set to Pending.
- 5 Use the Events lookup selector to choose an event for the invitee. (This is a required field.)
- 6 Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
- 7 Save the Invitees record.  
Oracle CRM On Demand lists the contact as an invitee under the Invitees section on the Event Detail page, and lists the event under the Event section on the Contact Detail page.

## Champs d'événement

La page de modification d'événement permet d'ajouter un événement ou de mettre à jour les détails relatifs à un événement existant. Elle contient l'ensemble des champs disponibles pour un événement.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations détaillées sur l'événement</b>	
Nom	Nom de l'événement (150 caractères maximum). Champ obligatoire par défaut.
Lieu	La limite est de 100 caractères.
Date de début	Par défaut, la date et l'heure actuelles s'affichent. Champ obligatoire par défaut.
Date de fin	Par défaut, une heure après la date et l'heure actuelles. Champ obligatoire par défaut.
Date de confirmation	Date visée pour l'envoi d'informations sur l'événement aux invités.
Statut	Statut de l'événement. Les valeurs par défaut sont Actif, Annulé, Terminé, En cours, Inactif et Planifié.
Type	Type de l'événement. La limite est de 30 caractères. Les valeurs par défaut sont Présentation de CD_ROM, Conférence, Affichage de l'hôpital, Journal Club, Apprendre en déjeunant, Réunion, Cercles, Séminaire, Symposium, Salon et Commerce.



Champ	Description
Budget	Montant budgétaire dans la devise que vous indiquez. La devise est par défaut la devise système. L'administrateur définit la devise à l'aide du champ Devise de l'activité. Ce champ doit être ajouté à la mise en page Événement par l'administrateur de votre société si vous voulez l'utiliser. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> page 1383).
Participants max.	Nombre maximal d'invités autorisés à participer à cet événement.
Produit	Produit que vous souhaitez mettre en valeur pendant l'événement. Vous pouvez sélectionner le produit ou la catégorie du produit, mais pas les deux.  Pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société navigue jusqu'à Administration et clique sur Gestion de contenu.
Catégorie de produits	Catégorie du produit que vous souhaitez mettre en valeur pendant l'événement. Vous pouvez sélectionner le produit ou la catégorie du produit, mais pas les deux.  Pour ajouter des catégories de produit, l'administrateur de votre société navigue jusqu'à Administration et clique sur Gestion de contenu.
Crédit formation	Nombre de crédits formation pour cet événement.  <b>REMARQUE :</b> L'administrateur peut personnaliser ce champ à l'aide d'un nom plus générique, tel que Crédit FC dans le contexte de la formation continue.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'événement.  En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.  La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 51).
Nom complet du propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'événement.
Objectif de l'événement	La limite est de 500 caractères. Champ obligatoire par défaut.
Description	La limite est de 250 caractères.



Champ	Description
Détails sur les sessions	Détails concernant les sessions. La limite est de 500 caractères.
Nom complet du propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement d'événement.
Modification	Date de la dernière modification de l'événement et utilisateur ayant effectué cette modification.

### Informations connexes

Pour des informations sur les événements, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Événements \(page 580\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Événement \(page 580\)](#)
- [Gestion des événements \(page 582\)](#)

## Licences de l'interlocuteur au niveau Etat

Utilisez les pages Licence de l'interlocuteur au niveau Etat pour créer, mettre à jour et suivre les licences d'un interlocuteur.

Une *licence d'interlocuteur au niveau Etat* enregistre les détails de la licence pour l'exercice de la médecine. Il permet de valider les signatures pour les échantillons remis par un commercial (par exemple, un commercial de produits pharmaceutiques) à un interlocuteur (par exemple, un médecin). Un médecin ne possède à tout moment qu'une seule licence active valide pour chaque Etat. Les licences d'exercice dans une juridiction particulière sont renouvelables. Si l'implémentation a lieu à l'extérieur des Etats-Unis, le champ Etat n'est pas requis.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux licence d'interlocuteur au niveau Etat, il est possible que l'onglet Licence de l'interlocuteur au niveau Etat soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat

La page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat est le point de départ pour la gestion des enregistrements de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

### Création d'une licence d'interlocuteur au niveau Etat

Vous pouvez créer une licence d'interlocuteur au niveau Etat en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 589\)](#).

### Utilisation des listes de licence de l'interlocuteur au niveau Etat

La section Listes des licences de l'interlocuteur au niveau Etat contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les licences de l'interlocuteur au niveau Etat.

Liste des licences de l'interlocuteur au niveau Etat	Filtres
Toutes les licences de l'interlocuteur au niveau Etat	Toutes les licences de l'interlocuteur au niveau Etat pour lesquels vous avez une visibilité quel que soit le titulaire de la licence.
Licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment modifiées	Toutes les licences de l'interlocuteur au niveau Etat où votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des licences de l'interlocuteur au niveau Etat récents

La section Licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment modifiées affiche les licences que vous avez affichées récemment.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes dans votre page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat.

- Licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment créées
- Licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment modifiées
- Mes licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment créées
- Mes licences de l'interlocuteur au niveau Etat récemment modifiées
- Autres sections de rapport (L'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat.)

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat

- 1 Dans la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des licences de l'interlocuteur au niveau Etat

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des licences de l'interlocuteur au niveau Etat, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les licences de l'interlocuteur au niveau Etat, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Licences de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 587\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 587\)](#)
- [Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 589\)](#)

## Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat

Utilisez la page Licence de l'interlocuteur au niveau Etat – Modification pour ajouter une licence de l'interlocuteur au niveau Etat ou mettre à jour les détails relatifs à une licence existante. Les pages Licence de l'interlocuteur au niveau Etat – Modification contiennent l'ensemble des champs disponibles pour une licence de l'interlocuteur au niveau Etat.

A SAVOIR : Vous pouvez également modifier les licences de l'interlocuteur au niveau Etat dans les pages Licence de l'interlocuteur au niveau Etat - Liste et Licence de l'interlocuteur au niveau Etat - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

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

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat.

Champ	Description
Interlocuteur	Interlocuteur auquel est destiné cette licence au niveau Etat ; il s'agit généralement d'un médecin ou d'un commercial dans le domaine pharmaceutique. Cliquez sur l'icône de recherche pour choisir un interlocuteur. (Requis.)
N° de licence	Numéro de la licence de l'interlocuteur, par exemple PS4231732. (Requis.)
Etat	Etat nord-américain ou juridiction associé au numéro de la licence. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un état, par exemple, <i>NJ</i> pour New Jersey.  <b>REMARQUE :</b> Si votre juridiction est située en dehors des Etats-Unis, le champ Département n'est pas requis.
Date d'expiration	Date à laquelle la licence arrive à expiration (MM/JJ/AAAA), par exemple, 10/31/2009. Utilisez l'icône du calendrier pour sélectionner la date d'expiration.
Statut	Statut de la licence (Actif ou Inactif).  ■ <b>Actif.</b> Attribuez la valeur Actif à ce champ lorsque la licence au niveau Etat a été validée.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inactif.</b> Attribuez la valeur Inactif à ce champ lorsque la licence au niveau Etat n'est plus obligatoire.</li> </ul>

### Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les licences de l'interlocuteur au niveau Etat, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Licences de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 587\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 587\)](#)
- [Gestion des licences de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 588\)](#)
- [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide \(page 2057\)](#)

## Gestion des échantillons

La plupart des fabricants pharmaceutiques principaux fournissent des échantillons gratuits aux professionnels de la médecine dans le cadre de leurs activités de vente sur le terrain. Aux Etats-Unis, la distribution des échantillons est régulée par la FDA (Food and Drug Administration) et doit être rapprochée au moins une fois par an. Cette rubrique décrit la gestion d'un stock électronique d'échantillons et d'articles en promotion grâce à Samples Management d'Oracle CRM On Demand. Les administrateurs peuvent définir et gérer un stock d'échantillons, et contrôler la livraison des échantillons, les transferts, les réceptions, les différences, les ajustements et la gestion des stocks. Les utilisateurs se servent de la gestion des échantillons dans Oracle CRM On Demand pour suivre un stock électronique d'échantillons, créer des transferts simples, accuser réception des transferts d'échantillons et ajuster les soldes de stock à des fins de rapprochement.

Dans le cadre d'Oracle CRM On Demand, la gestion des échantillons permet aux administrateurs d'échantillons et aux commerciaux de mesurer et de contrôler les échantillons remis à chaque niveau de l'organisation. Pour plus d'informations sur les différences entre les tâches de l'administrateur d'échantillons et celles de l'utilisateur final, reportez-vous aux rubriques suivantes.

### Scénario de gestion des échantillons

Cette rubrique fournit un exemple illustrant la procédure suivie par un administrateur d'échantillons et les commerciaux (utilisateurs finaux) qui distribuent des échantillons aux professionnels de la santé. Votre société peut suivre une procédure différente en fonction de ses besoins commerciaux.

Une société pharmaceutique a de nouveaux produits à lancer sur le marché. Pour définir un stock d'échantillons, l'administrateur d'échantillons ajoute les produits à la base de données, associe les numéros de lots, alloue les échantillons aux commerciaux et transfère les échantillons aux responsables et aux commerciaux sur le terrain. Les commerciaux rendent ensuite visite aux médecins sur leur territoire et remettent les nouveaux échantillons. Au bout d'un mois, le siège social exige que chaque commercial rapproche son stock. Le commercial fournit d'abord un décompte final de chaque enregistrement de stock et un nouvelle période de stock commence. Le commercial se rend compte qu'il existe des différences dans le stock lors de l'exécution du rapprochement. Après avoir effectué les corrections nécessaires, il effectue un rapprochement et marque le stock comme Terminé et Rapproché.

Dans ce scénario, les administrateurs d'échantillons sont responsables du stock d'échantillons de leur société et s'assurent qu'il respecte les règlements et directives. Dans ce rôle, ils sont responsables de la création d'un stock principal d'échantillons, puis du transfert des échantillons à destination de chaque utilisateur final. Lorsque l'utilisateur final reçoit une expédition, il accuse réception du stock. Oracle CRM On Demand entre automatiquement les échantillons dans la gestion du stock.

Dans ce scénario, le commercial, le responsable du commercial et l'administrateur des échantillons peuvent contrôler les différences entre les quantités expédiées et les quantités reçues.

## Procédures de l'administrateur

Les administrateurs d'échantillons ont besoin de responsabilités administratives dans le module de gestion des échantillons d'Oracle CRM On Demand pour effectuer les tâches suivantes :

- Définir les échantillons comme produits et les ajouter à la base de données Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la configuration des produits pour votre société, reportez-vous à la rubrique [Gestion de contenu \(page 2028\)](#).
- Si votre organisation utilise les numéros de lot pour suivre les échantillons, définissez les numéros de lot et associez-les aux échantillons de produits. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Lots d'échantillons \(page 657\)](#).
- Configurer un stock d'échantillons. Chaque enregistrement du stock d'échantillons fournit des informations au commercial sur le produit appartenant à la catégorie de qualification pour le traitement des échantillons offerts. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Stock d'échantillons \(page 601\)](#).
- Configurer les allocations et allouer les échantillons aux commerciaux. L'enregistrement d'allocation détermine la période au cours de laquelle les échantillons de produits sont fournis afin que le commercial les distribue aux cliniques, hôpitaux ou interlocuteurs médecins lors d'une visite pour remettre des échantillons. L'enregistrement d'allocation définit également les limites associées à l'échantillon (par exemple, la quantité maximum autorisée pour la remise lors d'une visite). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Allocations \(page 648\)](#).

Si votre modèle de gestion des échantillons permet de bloquer un produit pour un professionnel de santé donné ou de limiter la quantité d'un produit particulier dont peut bénéficier un professionnel de santé, reportez-vous à [Allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#) ou [Produits bloqués \(page 713\)](#) pour plus d'informations sur les allocations.

- Configurer une période de stock, c'est-à-dire la période définie au cours de laquelle le mouvement d'échantillons ou d'articles en promotion peut être suivi. Les administrateurs et les commerciaux effectuent tous les inventaires initiaux, provisoires et finaux, les rapports et les rapprochements dans le cadre de la période de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Période de stock \(page 592\)](#).
- Transférer les échantillons aux utilisateurs finaux du champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#).
- Surveiller les activités d'échantillons. Les activités à surveiller comprennent les remises d'échantillons, les transferts d'échantillons entre les employés et le siège social, les inventaires de l'utilisateur et les ajustements d'inventaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Surveillance des activités d'échantillon \(page 639\)](#).
- Vérifier les signatures électroniques. Les signatures électroniques sont capturées par les commerciaux et stockées dans la base de données Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [Vérification des signatures électroniques \(page 636\)](#).

## Procédures de l'utilisateur final

L'utilisateur final est le commercial qui distribue les échantillons aux professionnels de la santé et effectue les tâches suivantes :

- Accuser réception du stock d'échantillons (c'est-à-dire des transferts d'échantillons). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons \(page 603\)](#).
- Transférer les échantillons à d'autres utilisateurs finaux ou les renvoyer au siège social. Les commerciaux peuvent échanger les échantillons entre eux et renvoyer les échantillons (par exemple, les échantillons arrivés à expiration) aux sièges sociaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#).
- Remettre les échantillons lors des visites commerciales aux clients. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Echantillons offerts lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#).

- Capturer les signatures électroniques pour les échantillons remis. Les signatures électroniques capturées par les commerciaux sont chargées dans la base de données Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [A propos des signatures électroniques \(page 636\)](#).
- Effectuer les inventaires provisoires comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Demande d'un inventaire provisoire \(page 598\)](#).
- Clôturer les périodes de stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, voir [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#).
- Justifier toute différence dans les enregistrements de stock en effectuant des ajustements de stock et en soumettant d'autres transactions. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Ajustement des transactions d'échantillon \(page 614\)](#), [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé \(page 616\)](#) et Affichage des transactions de déboursement (voir [Affichage des transactions de remise d'échantillon page 616](#)).
- Rapprocher le stock comme nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Procédure de rapprochement du stock \(page 603\)](#).

### Conditions de gestion des échantillons

Les conditions suivantes s'appliquent aux administrateurs et aux utilisateurs finaux :

- **Administrateurs.** Avant de pouvoir gérer les échantillons dans Oracle CRM On Demand, les administrateurs doivent d'abord définir les produits. Pour plus d'informations sur la configuration des produits pour votre société, reportez-vous à la rubrique [Gestion de contenu \(page 2028\)](#).
- **Utilisateurs finaux.** Avant de pouvoir remettre les échantillons, les utilisateurs finaux doivent avoir un enregistrement d'allocation associé pour les échantillons et ils doivent accuser réception de ces derniers. Pour plus d'informations sur les allocations et les accusés de réception, voir [Allocations \(page 648\)](#) et [Accusé de réception du stock d'échantillons \(page 603\)](#).

De même, pour gérer les échantillons, les rôles utilisateur des administrateurs et des utilisateurs finaux doivent disposer des privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons. Pour plus d'informations sur les paramètres de rôle d'utilisateur et de profil d'accès requis pour la vérification des signatures électroniques, voir [Vérification des signatures électroniques \(page 636\)](#).

## Période de stock

Les pages Période de stock vous permettent de créer, mettre à jour et suivre les périodes de stock. Une *période de stock* est une période définie dans le cadre de laquelle tous les mouvements d'échantillons ou d'articles en promotion (échantillons remis, réceptions, transferts et ajustements de stock) peuvent être suivis. La période de stock est définie par l'administrateur des échantillons pour la société cliente. Elle est utilisée pour organiser la force de vente via la planification et l'évaluation des métriques.

Les administrateurs d'échantillons et les commerciaux calculent tous les nombres initiaux, les inventaires provisoires, les inventaires finaux et les rapprochements au cours de la période de stock :

- **Compte initial.** Le compte initial est effectué par le commercial lors de la réception du nouveau stock. Les commerciaux doivent compter physiquement tous les échantillons qu'ils reçoivent et accuser réception des articles en leur possession. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons \(page 603\)](#).
- **Inventaire provisoire.** L'administrateur des échantillons peut demander un inventaire provisoire à tout moment. Il s'agit d'une demande d'évaluation du stock et d'élaboration du rapport correspondant. Un inventaire provisoire est souvent effectué sous forme d'audit spécial en cas d'activité frauduleuse potentielle ou de problème dans la procédure de suivi du stock. Il sert de point de contrôle pour l'administrateur des échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Demande d'un inventaire provisoire \(page 598\)](#).
- **Inventaire final.** L'administrateur des échantillons demande l'inventaire final. Dans ce cas, la période de stock se termine et tous les échantillons doivent être pris en compte. Le commercial doit compter et consigner



la quantité physique de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. Pour créer un rapport d'audit, le commercial peut accéder à la page d'accueil Rapport d'audit de stock et créer un nouveau rapport d'audit de stock. Le commercial peut également déclencher la création automatique du rapport d'audit final. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#).

- **Rapprochement.** Une fois l'inventaire final terminé, le commercial doit rapprocher le stock. Pour cela, le suivi des transactions d'échantillon internes est comparé à l'inventaire physique final. Toute différence est consignée. S'il n'existe aucune différence, le rapprochement est réussi et la période de stock est marquée comme rapprochée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques \(page 617\)](#) et [Rapprochement d'une période de stock \(page 599\)](#).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur la période de stock, il est possible que l'onglet Période de stock soit exclu de votre configuration.

### Types de périodes de stock

Dans la mesure où le rapprochement du stock d'échantillons peut avoir lieu jusqu'à une fois par mois, Samples Management d'Oracle CRM On Demand vous permet d'effectuer des rapprochements aussi souvent que l'administrateur d'échantillons vous le demande. Il fournit trois types de périodes de stock afin d'offrir un maximum de flexibilité.

Le tableau ci-après décrit les types de périodes de stock.

Période de stock	Description
Actif	La période actuelle. Elle n'affiche aucune date de fin et elle n'est pas rapprochée. Vous pouvez entrer tout type de transaction d'échantillon, dont l'ajout de nouveaux produits. La gestion des stocks est rectifiée en conséquence.
Inactive	Une période passée, non rapprochée. Elle affiche une date de fin, mais n'a pas encore été rapprochée. Vous pouvez entrer tout type de transaction d'échantillon, à l'exception des nouveaux produits, dans le stock. La gestion des stocks est affectée en conséquence. La configuration par défaut d'Oracle CRM On Demand fournit une période inactive.
Rapprochée	Une période passée, inactive. Elle affiche une date de fin et a été rapprochée. Vous ne pouvez pas effectuer de transactions sur cette période de stock verrouillée.

La configuration par défaut d'Oracle CRM On Demand pour la gestion des échantillons fournit trois périodes non rapprochées : une période active et deux périodes inactives. Vous pouvez avoir plusieurs périodes de stock rapprochées, mais une seule période de stock active à la fois.

### Utilisation de la page d'accueil Période de stock

La page Période de stock constitue le point de départ pour gérer les périodes de stock. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations les plus pertinentes.

**REMARQUE :** Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser la présentation de la page d'accueil Période de stock. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir utiliser les périodes de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### Création d'une période de stock

Seul l'administrateur des échantillons pour la société peut créer une période de stock, contrairement aux commerciaux. L'administrateur des échantillons crée la période de stock initiale pour chaque commercial qui

utilise Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création de périodes de stock pour les utilisateurs \(page 1512\)](#) et [Création d'enregistrements \(page 55\)](#).

### Utilisation des listes de périodes de stock

La section Liste de périodes de stock répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de périodes de stock.

Liste de période de stock	Filtres
Toutes les périodes de stock	Toutes les périodes de stock sur lesquelles vous avez une visibilité, quel que soit le titulaire de la période de stock.
Périodes de stock récemment modifié(e)s	Toutes les périodes de stock dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des périodes de stock récentes

La section Périodes de stock récemment modifiées affiche les périodes de stock modifiées le plus récemment.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#).

### Ajout de sections à la page d'accueil Période de stock

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes de votre choix à la page d'accueil Période de stock :

- Périodes de stock récemment créé(e)s
- Périodes de stock récemment modifié(e)s
- Mes périodes de stock récemment créé(e)s
- Mes périodes de stock récemment modifié(e)s
- Autres sections de rapport (L'administrateur de votre société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Période de stock.)

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Période de stock

- 1 Dans la page d'accueil Période de stock, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Période de stock, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock \(page 592\)](#)



- [Champs relatifs à la période de stock \(page 600\)](#)
- [Gestion des périodes de stock \(page 595\)](#)

## Gestion des périodes de stock

Pour des procédures pas à pas de gestion des périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock \(page 595\)](#)
- [Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock \(page 596\)](#)
- [Ajout de livres dans une période de stock \(page 596\)](#)
- [Création d'un rapport d'audit du stock pour une période de stock \(voir \[Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock\]\(#\) page 597\)](#)
- [Demande d'un inventaire provisoire \(page 598\)](#)
- [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#)
- [Rapprochement d'une période de stock \(page 599\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock \(page 592\)](#)
- [Champs relatifs à la période de stock \(page 600\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock \(page 593\)](#)

## Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock

Les administrateurs d'échantillons utilisent la page Stock d'échantillons - Modification pour ajouter une ligne détail Stock d'échantillons à une période de stock pour un commercial ou pour mettre à jour les détails relatifs à une ligne détail Stock d'échantillons existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un stock d'échantillons.

Les commerciaux ne peuvent pas ajouter ni supprimer de ligne détail du stock d'échantillons dans une période de stock. Cependant, lors de l'inventaire provisoire et final, les commerciaux doivent modifier le champ Quantité physique de la ligne détail du stock d'échantillons d'une période de stock. Pour plus d'informations sur les inventaires, reportez-vous aux rubriques [Demande d'un inventaire provisoire \(page 598\)](#) et [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#).

**Avant de commencer.** Pour ajouter des lignes détail du stock d'échantillons pour une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour ajouter une ligne détail de stock d'échantillons à une période de stock***

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Stock d'échantillons.
- 3 Dans la page Stock d'échantillons - Modification, renseignez les champs obligatoires. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de stock d'échantillons \(page 604\)](#).

**REMARQUE :** Cette procédure est adaptée si vous ajoutez de petites quantités de produits. Pour ajouter plusieurs enregistrements de stock, il est recommandé de créer un fichier d'importation (composé des enregistrements de stock appropriés), puis de demander à l'administrateur de votre société de charger les données dans la période de stock.

#### **Rubriques connexes**

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons \(page 601\)](#)
- [Gestion du stock d'échantillons \(page 601\)](#)
- [Champs de stock d'échantillons \(page 604\)](#)

### **Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock**

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une ligne détail Transaction d'échantillon à une période de stock ou pour mettre à jour les détails relatifs à une ligne détail Transaction d'échantillon existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction d'échantillon.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir ajouter des transactions d'échantillon à une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour ajouter une transaction d'échantillon à une période de stock***

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Transactions d'échantillon.
- 3 Dans la page Transactions d'échantillon - Modification, renseignez les champs obligatoires. Cliquez sur Enregistrer.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#).

#### **Informations connexes**

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, voir les rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon \(page 609\)](#)
- [Gestion des transactions d'échantillon \(page 611\)](#)
- [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#)

### **Ajout de livres dans une période de stock**

Pour ajouter des livres à une période de stock active, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à une période de stock active, vous pouvez ensuite modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le livre

est exposé en tant qu'élément connexe sur la page de détails de la période de stock. Pour plus d'informations sur l'affichage des éléments connexes, voir Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).

### ***Pour ajouter un livre à une période de stock***

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
- 3 Dans le sélecteur de livres, choisissez le livre à ajouter à la période de stock et cliquez sur OK.  
Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).
- 4 Lorsque requis, clôturez la période de stock en cliquant sur le bouton Inventaire de clôture.  
Lorsqu'une période de stock est clôturée, un rapport d'audit de stock est généré et une nouvelle période de stock est créée. Toutes les informations sur le stock d'échantillons et les livres relatives à la période de stock clôturée sont copiées dans la nouvelle période de stock et le rapport d'audit de stock. Pour plus d'informations, voir [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#).

### **Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock**

Utilisez la page Rapport d'audit de stock - Modification pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock ou mettre à jour les détails relatifs à un rapport de stock existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un rapport d'audit de stock.

**Avant de commencer.** Pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour créer un rapport d'audit de stock pour une période de stock***

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, cliquez sur Nouveau dans la section Rapport d'audit de stock.
- 3 Dans la page Rapport d'audit de stock - Modification, renseignez les champs obligatoires, puis cliquez sur Enregistrer.  
Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique Champs du rapport d'audit de stock (voir [Champs du rapport d'audit du stock](#) page 606).  
Une fois que vous avez créé un rapport d'audit de stock, vous ne pouvez pas le modifier. Si une erreur est repérée dans un rapport d'audit de stock généré, vous devez d'abord créer un ajustement de stock pour corriger l'erreur, puis générer un nouveau rapport d'audit de stock une fois que l'ajustement de stock a été traité.

### **Rubriques connexes**

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock \(page 605\)](#)
- [Gestion des rapports d'audit du stock \(voir \[Gestion des rapports d'audit de stock\]\(#\) page 606\)](#)
- [Champs du rapport d'audit du stock \(page 606\)](#)

## Demande d'un inventaire provisoire

Lorsque les commerciaux retournent au bureau, ils doivent généralement procéder à un inventaire physique. Ils demandent un inventaire provisoire, qui leur permet d'auditer leur stock d'échantillons et soumettent ces informations à l'administrateur des échantillons. Ce dernier lance un besoin d'audit physique du stock. L'audit provisoire est basé sur les recommandations de l'entreprise. Un inventaire provisoire est souvent réalisé sous la forme d'un audit spécial lorsque des activités potentiellement frauduleuses ont eu lieu ou que le processus de suivi du stock semble poser problème. Il sert de point de contrôle pour l'administrateur des échantillons.

Vous pouvez inventorier votre stock physique à tout moment au cours de la période de stock non concilié active. Seules les périodes de stock actives sont prises en compte lorsque vous demandez un inventaire provisoire.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir demander un inventaire provisoire, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour demander un inventaire provisoire*

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock sur lequel vous souhaitez effectuer un audit.
- 2 Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, entrez une valeur dans le champ Quantité physique. La valeur que vous entrez dans ce champ doit correspondre aux quantités physiques disponibles pour chaque produit.
- 3 Cliquez sur Inventaire provisoire.

Les événements suivants se produisent :

- La valeur du champ Dernière quantité physique change pour refléter la quantité physique antérieure à la quantité actuelle. Vous pouvez alors valider l'ancienne quantité physique et la comparer à la nouvelle.
- Un nouveau rapport d'audit du stock, dont toutes les lignes détails sont copiées à partir du stock actuel, est créé.
- Le période de stock actuelle reste ouverte.

**REMARQUE :** Le bouton Inventaire provisoire n'est activé que pour les périodes de stock actives.

## Clôture d'une période de stock

Au moment de la clôture d'une période de stock, le commercial doit compter et consigner la quantité physique finale de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. Le commercial soumet le compte d'audit final (par produit ou par numéro de lot) lors de la clôture de la période de stock. Lors de la clôture d'une période de stock, vous procédez à la clôture et déclenchez la création d'un rapport d'audit de stock. Vous pouvez clôturer les périodes de stock actives uniquement.

La clôture d'une période de stock est également une étape importante dans le Processus de rapprochement du stock (voir [Procédure de rapprochement du stock](#) page 603).

**Avant de commencer.** Pour pouvoir clore une période de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour clore une période de stock*

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock que vous voulez clore.
- 2 Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, entrez une valeur dans le champ Quantité physique. La valeur que vous entrez dans ce champ doit correspondre à la quantité physique disponible pour chaque produit.
- 3 Cliquez sur Inventaire de clôture.

Lorsque vous cliquez sur Inventaire de clôture, la situation suivante se produit :

- La période de stock que vous avez ouverte à l'étape 1 est close par l'affectation d'une date de fin de période de stock, et une nouvelle période de stock est créée qui contient tous les enregistrements qui figuraient dans l'ancienne période de stock.
- Les valeurs du champ Quantité physique (dans les enregistrements Stock d'échantillons) dans l'ancienne période de stock sont copiées dans le champ Solde d'ouverture (dans les enregistrements Stock d'échantillons correspondants) dans la nouvelle période de stock.
- Tous les échantillons qui n'ont pas expiré sont copiés de l'ancienne période de stock dans la nouvelle période de stock.
- Les échantillons expirés dont la quantité est supérieure à zéro sont copiés de l'ancienne période de stock dans la nouvelle période de stock.
- Toutes les informations sur les livres associées à l'ancienne période de stock sont copiées dans la nouvelle période de stock.
- Un rapport d'audit de stock est créé. Toutes les informations sur le stock d'échantillons et les livres associées à l'ancienne période de stock sont copiées dans le nouveau rapport d'audit de stock.

**REMARQUE :** Lorsque vous cliquez sur le bouton Inventaire de clôture, un message d'erreur s'affiche si l'état de la période de stock n'est pas Actif, ou si le champ Quantité physique est vide dans l'un des enregistrements de stock d'échantillons.

- 4 Revenez à la page Période de stock - Liste, puis ouvrez le même enregistrement de période de stock que vous avez ouvert à l'étape 1.

Notez qu'un rapport d'audit de stock a été créé en tant qu'enfant de la période de stock clôturée. Ce rapport d'audit de stock contient un cliché des enregistrements de stock et la quantité physique finale lors de la clôture de la période de stock. Ce rapport ainsi que les enregistrements associés sont verrouillés, ils ne peuvent pas être modifiés et demeurent en tant que piste d'audit historique pour l'administrateur des échantillons.

## Rapprochement d'une période de stock

Les commerciaux sont invités à rapprocher leurs échantillons au moins une fois par an. Vous pouvez lancer les rapprochements à différentes périodes de l'année, mais uniquement dans des périodes de stock qui ont été clôturées. Toutes les transactions associées à une période de stock doivent être terminées pour permettre le rapprochement complet de la période de stock.

Le rapprochement d'une période de stock constitue l'étape finale du processus de rapprochement de stock (voir [Procédure de rapprochement du stock](#) page 603).

**Avant de commencer.** Pour rapprocher une période de stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour rapprocher une période de stock*

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock à rapprocher.

La période de stock que vous ouvrez doit être clôturée. Vous ne pouvez rapprocher une période que s'il n'existe aucune différence entre la quantité physique et le montant calculé par Oracle CRM On Demand et si la période de stock ne contient aucune transaction en attente.

- 2 Cliquez sur Rapprocher.

Un message d'erreur s'affiche si l'une des conditions suivantes est vérifiée :

- Des transactions associées à la période de stock ont le statut En cours.
- Des périodes de stock précédentes sont encore ouvertes.
- L'écart n'est pas compris dans la limite autorisée. Celle-ci est actuellement égale à zéro.

- 3 Revenez à la page Période de stock - Liste, puis ouvrez le même enregistrement de période de stock que vous avez ouvert à l'étape 1. Si le rapprochement a réussi, l'indicateur Rapproché est sélectionné.

**REMARQUE :** Les utilisateurs finaux doivent créer des transactions de transfert pour les échantillons transférés vers un autre commercial ou retournés aux sièges sociaux pour la période précédant le rapprochement. De même, les utilisateurs mobiles doivent synchroniser leur base de données locale avec la base de données du serveur avant de soumettre un inventaire. Cette synchronisation est importante s'ils enregistrent des échantillons reçus pendant une période précédente ou s'ils enregistrent des échantillons reçus dans une période non encore active.

## Champs relatifs à la période de stock

Utilisez la page Période de stock - Modification pour ajouter une période de stock ou mettre à jour les détails d'une période de stock existante. Cette page contient l'intégralité des champs disponibles pour une période de stock.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des périodes de stock dans les pages Période de stock - Liste et Période de stock - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations complémentaires sur certains champs de période de stock. La plupart de ces champs sont en lecture seule pour les commerciaux, mais sont modifiables pour les administrateurs d'échantillons. Les champs Actif et Rapproché sont automatiquement définis par Oracle CRM On Demand selon qu'il s'agit d'une période de stock clôturée ou rapprochée.

Champ	Description
Date de début	Date de début de la période de stock.
Date de fin	Date d'expiration de la période de stock.
Actif	<p>Cette case à cocher est automatiquement activée/désactivée par Oracle CRM On Demand et indique si la période de stock est active ou clôturée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si elle est activée, la période de stock est active. Tous les échantillons offerts et les articles promotionnels en cours utilisent cette période de stock.</li> <li>■ Si elle est désactivée, la période de stock est terminée ou a été clôturée, et elle est inactive.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Clôture d'une période de stock (page 598)</a>.</p>
Propriétaire	Propriétaire de la période de stock.
Création	Date de création et utilisateur ayant créé la période de stock.
Modification	Date de création et utilisateur ayant modifié pour la dernière fois la période de stock.
Rapprochée	Cette case à cocher est automatiquement activée/désactivée par Oracle CRM On Demand. Elle indique si la procédure de rapprochement a réussi ou échoué pour cette période de stock.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si elle est activée, la période de stock a été entièrement rapprochée et ne présente aucun écart. Cette période est donc clôturée et inactive.</li> <li>■ Si elle est désactivée, le rapprochement de la période de stock a échoué.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Rapprochement d'une période de stock (page 599)</a>.</p>

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les périodes de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Période de stock \(page 592\)](#)
- [Gestion des périodes de stock \(page 595\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Période de stock \(page 593\)](#)

## Stock d'échantillons

Utilisez les pages Stock d'échantillons pour créer, mettre à jour et suivre les enregistrements de stock d'échantillons.

Un enregistrement de *stock d'échantillons* fournit des informations au commercial sur le produit appartenant à la catégorie de qualification pour le traitement des échantillons offerts. L'administrateur des échantillons approuve le produit et en affecte une certaine quantité au commercial. Ce dernier peut conserver les échantillons jusqu'à ce qu'il soit en mesure de les distribuer à un médecin, à une clinique ou à un hôpital valide. Un enregistrement de stock d'échantillons peut être défini au niveau du produit ou du lot d'échantillons. Les règles concernant les quantités pouvant être distribuées à un interlocuteur sont stockées dans l'enregistrement d'allocation lié à l'échantillon de produit. L'enregistrement d'allocation et l'enregistrement de stock d'échantillons permettent le suivi du processus d'une visite commerciale et de la distribution d'échantillons ou d'articles promotionnels.

### A propos du processus de suivi des enregistrements de stock d'échantillons

Lorsque les administrateurs d'échantillons expédient des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain, les commerciaux doivent accuser réception du stock d'échantillons. Ainsi, ils doivent recevoir physiquement le stock d'échantillons, le comptabiliser et accuser réception de la quantité reçue. Cela constitue le point de départ de la procédure de suivi du stock d'échantillons qui se termine par un rapprochement du stock à la fin de la période de stock.

Au cours de la période de stock, l'administrateur des échantillons peut envoyer au commercial des demandes d'audits de stock. Le commercial utilise ensuite les enregistrements de stock d'échantillons pour générer un rapport d'audit de stock. A la fin de cette période, le stock est recensé et géré dans l'enregistrement de stock d'échantillons et le stock restant est copié dans la nouvelle période de stock. Le rapprochement de la période de stock permet de confirmer que le stock correspond aux résultats obtenus par le traitement des enregistrements de transaction des produits. Tous les enregistrements doivent correspondre pour que la période de stock soit considérée comme *rapprochée*.

### Gestion du stock d'échantillons

Pour des procédures pas à pas de gestion du stock d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Calcul du total en cours du stock d'échantillons \(page 602\)](#)
- [Accusé de réception du stock d'échantillons \(page 603\)](#)
- [Procédure de rapprochement du stock \(page 603\)](#)
- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock \(page 595\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :



- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons \(page 601\)](#)
- [Champs de stock d'échantillons \(page 604\)](#)

### Calcul du total en cours du stock d'échantillons

Au début d'une période de stock, un commercial peut détenir une *quantité n* du *produit x*. Au cours de la période de stock, le commercial procède à diverses tâches de transaction (par exemple : transferts entrants, transferts sortants, remises d'échantillons, ajustements et accusés de réception). Au début et à la fin de chaque tâche de transaction, Oracle CRM On Demand met à jour la quantité en cours du produit x.

En fonction de l'activité de la transaction d'échantillon, Oracle CRM On Demand consigne le total en cours de tous les produits en calculant le *solde représentatif du stock*. A cet effet, Oracle CRM On Demand extrait la quantité du produit x au début de chaque période de stock et procède comme suit :

- Il ajoute des accusés d'expédition.
- Il ajoute des transactions d'échantillon du type Transfert entrant.
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Transfert sortant.
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Déboursement (remise de transaction d'échantillon).
- Il soustrait des transactions d'échantillon du type Retour.
- Il ajoute ou soustrait des transactions d'échantillon en fonction du type Ajustement de stock et de la valeur contenue dans le champ Quantité. Un nombre négatif est acceptable pour indiquer une perte, un vol ou une erreur humaine.

**Avant de commencer.** Pour afficher le total en cours du stock d'échantillons, le champ Quantité système doit apparaître sur les pages Stock d'échantillons - Détails et Stock d'échantillons - Modification. Par défaut, le champ Quantité système ne s'affiche pas ; contactez l'administrateur d'échantillons pour configurer les champs des pages de stock d'échantillons. Pour plus d'informations sur la gestion des champs, reportez-vous à la rubrique [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement \(page 1309\)](#).

### Pour afficher la dernière quantité physique

- 1 Dans la page Période de stock - Liste, explorez le champ Date de début pour ouvrir l'enregistrement de période de stock de votre choix.
- 2 Dans la page Période de stock - Détails, accédez à la section Stock d'échantillons.  
Pour chaque ligne détail du stock d'échantillons, la valeur du champ Dernière quantité physique indique la quantité du stock au moment de la dernière exécution du rapport d'audit de stock. Le champ Quantité système indique la quantité initiale d'échantillons transférés par le siège aux commerciaux. Pour plus



d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs de stock d'échantillons \(page 604\)](#).

### Accusé de réception du stock d'échantillons

Lorsque l'administrateur d'échantillons expédie des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain, que les utilisateurs finaux échangent leurs échantillons ou qu'ils renvoient des échantillons au siège, les destinataires de ces transactions doivent accuser réception du stock d'échantillons. Ainsi, ils doivent recevoir physiquement le stock d'échantillons, le comptabiliser et accuser réception de la quantité reçue. Cela constitue le point de départ du suivi du stock d'échantillons qui se termine par un rapprochement du stock d'échantillons à la fin de la période.

Oracle CRM On Demand Samples Management prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons via le processus de [création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour que Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité ou d'une partie des échantillons transférés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#)

**Avant de commencer.** Pour pouvoir accuser réception du stock d'échantillons, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

**REMARQUE :** Lors de l'accusé de réception du stock d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

### Procédure de rapprochement du stock

Cette rubrique explique comment rapprocher le stock.

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Votre rôle d'utilisateur doit inclure les droits Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.
- Conditions requises à respecter :
  - **Vérifiez que les périodes de stock précédentes ont été rapprochées.** Les utilisateurs doivent rapprocher les périodes de stock précédentes dans l'ordre chronologique. Ne vous préoccupez de ce point que si la configuration de la société autorise plusieurs périodes inactives non rapprochées.
  - **Accusez réception des transferts de stock.** Les utilisateurs doivent accuser réception de toutes les expéditions d'échantillons de stock reçus.
  - **Créez des transactions de transfert pour les échantillons transférés.** Les utilisateurs doivent créer des transactions de transfert pour tous les échantillons transférés à un autre commercial ou renvoyés au siège social.
  - **Les utilisateurs nomades doivent se synchroniser sur la base de données du serveur.** Les utilisateurs nomades doivent synchroniser leur base de données locale sur la base de données du serveur avant d'envoyer un inventaire. Ce point est important s'ils enregistrent les échantillons reçus au cours d'une période précédente.

### Restrictions qui s'appliquent lors du rapprochement du stock

Notez les restrictions suivantes :

- La quantité d'échantillons transférés et reçus n'est pas prise en compte dans la gestion de stock tant que les enregistrements correspondants n'ont pas été soumis.

- Il est impossible de rapprocher une période de stock s'il existe des différences entre la quantité physique et la quantité électronique du stock. Si une différence existe, elle doit être corrigée pour qu'un utilisateur puisse rapprocher la période.

Pour rapprocher le stock, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Clôture d'une période de stock (page 598)
- 2 Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques (page 617)
- 3 Rapprochement d'une période de stock (page 599)

## Champs de stock d'échantillons

La page Stock d'échantillons - Modification vous permet d'ajouter un nouvel enregistrement de stock d'échantillons à une période de stock ou de mettre à jour les détails relatifs à un enregistrement de stock d'échantillons existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un stock d'échantillons.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier un stock d'échantillons dans les pages [Stock d'échantillons - Liste](#) et [Stock d'échantillons - Détail](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations supplémentaires sur certains champs de stock d'échantillons.

Champ	Description
Echantillon	Produit associé à cet enregistrement de stock d'échantillons. <b>REMARQUE :</b> Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de stock d'échantillons, seuls les produits appartenant à la catégorie Echantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts) peuvent être entrés dans ce champ.
N° de lot	Numéro de lot associé à l'échantillon de produit sélectionné. Ce champ est facultatif. <b>REMARQUE :</b> Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un enregistrement de stock d'échantillons, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un lot d'échantillons. Seuls les lots d'échantillons suivis par numéro de lot dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection. Pour plus d'informations sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Lots d'échantillons (page 657)</a> et <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon (voir Champs relatifs aux lots d'échantillons page 659)</a> .
Solde d'ouverture	Quantité initiale reçue du siège au début de la période de stock.
Dernière quantité physique	Quantité de stock enregistrée lors du dernier rapport d'audit de stock.
Quantité physique	Quantité physique du solde disponible. Le commercial entre cette valeur. <b>REMARQUE :</b> Il s'agit du seul champ pouvant être modifié par le commercial.

Champ	Description
Quantité système	<p>La quantité initiale transférée aux commerciaux par le siège. Pour plus d'informations sur l'affichage du total en cours du stock d'échantillons, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Calcul du total en cours du stock d'échantillons (page 602)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Par défaut, le champ Quantité système ne s'affiche pas sur les pages Stock d'échantillons - Détails et Stock d'échantillons - Modification ; contactez l'administrateur d'échantillons pour configurer les champs des pages de stock d'échantillons.</p>
Différence	<p>Différence entre la valeur du champ Quantité physique et celle du champ Dernière quantité physique.</p> <p>Oracle CRM On Demand renseigne automatiquement ce champ lorsqu'une période de stock est clôturée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Clôture d'une période de stock (page 598)</a>.</p>
Numéro de lot : Date d'expiration	Date à laquelle l'échantillon arrive à expiration. Cette date s'applique si un lot d'échantillons est utilisé pour suivre les enregistrements de stock d'échantillons.
Numéro de lot : Date limite	Date calculée à laquelle l'échantillon arrive à expiration. La formule de calcul de la date limite du numéro de lot est la suivante : date d'expiration - nombre de jours avant expiration = date limite.
Création	Utilisateur ayant créé cet enregistrement de stock d'échantillons, ainsi que la date et l'horodatage de cette opération.
Modification	Utilisateur ayant modifié cet enregistrement de stock d'échantillons pour la dernière fois, ainsi que la date et l'horodatage de cette opération.

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les stocks d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Stock d'échantillons \(page 601\)](#)
- [Gestion du stock d'échantillons \(page 601\)](#)
- [Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock \(page 595\)](#)

## Rapport d'audit du stock

Utilisez les pages Rapports d'audit du stock pour créer et suivre les rapports d'audit du stock.

Un *rapport d'audit de stock* est généré par Oracle CRM On Demand lorsqu'un commercial crée un inventaire provisoire ou final pour la période de stock. Les administrateurs et les commerciaux peuvent afficher les gestions de stock précédemment soumises (périodes de clôture provisoires et finales) sur la page Rapport d'audit de stock - Liste.

Le rapport d'audit de stock est un outil utile pour les administrateurs de conformité d'échantillon pour vérifier que les échantillons sont distribués de manière appropriée par les commerciaux. Les rapports d'audit de stock permettent aux administrateurs de conformité de respecter certaines réglementations au cours de l'année. Une fois le rapport d'audit de stock créé, vous ne pouvez pas le modifier.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations du rapport d'audit de stock, il est possible que l'onglet Rapport d'audit de stock soit exclu de votre configuration.

## Gestion des rapports d'audit de stock

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion des rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Demande d'un inventaire provisoire \(page 598\)](#). Un inventaire provisoire consiste à gérer le stock et à générer un rapport d'audit de stock.
- [Clôture d'une période de stock \(page 598\)](#). Les utilisateurs finaux doivent compter et consigner la quantité physique finale de chaque échantillon, puis soumettre le rapport d'audit final. La clôture d'une période de stock déclenche automatiquement la création du rapport d'audit de stock final.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements \(page 184\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock \(page 605\)](#)
- [Champs du rapport d'audit du stock \(page 606\)](#)
- Création d'un rapport d'audit du stock pour une période de stock (voir [Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock](#) page 597)

### Champs du rapport d'audit du stock

Utilisez la page Rapport d'audit de stock - Liste pour afficher les enregistrements du rapport d'audit de stock. Une fois ce rapport créé ou généré, vous ne pouvez plus le modifier.

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs au rapport d'audit du stock.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le rapport d'audit du stock</b>	
Type	Type du rapport d'audit de stock, qui peut être l'un des types suivants :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Gestion de stock de clôture.</b> Ce type de rapport d'audit du stock clôture une période de stock en comptant et en consignait la quantité physique finale de chaque échantillon. Vous ne pouvez clôturer que des périodes de stock actives (pour plus d'informations, voir la rubrique <a href="#">Clôture d'une période de stock (page 598)</a>).</li> <li>■ <b>Gestion de stock provisoire.</b> Ce type de rapport d'audit du stock inventorie à tout moment le stock physique pendant la période de stock active non rapprochée. Seules les périodes de stock actives sont prises en compte lorsque vous demandez un inventaire provisoire (pour plus d'informations, voir la rubrique <a href="#">Demande d'un inventaire provisoire (page 598)</a>).</li> </ul>
Statut	<p>Le statut du rapport d'audit de stock décrit l'état de l'enregistrement. Il peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>En cours.</b> Etat initial d'un rapport d'audit du stock.</li> <li>■ <b>Soumis.</b> Le rapport d'audit du stock a été examiné par le commercial et soumis au responsable de ce dernier pour approbation.</li> <li>■ <b>Rejeté.</b> Le rapport d'audit du stock a été examiné par le responsable du commercial et a été rejeté parce qu'il est incomplet ou inexact.</li> <li>■ <b>Approuvé.</b> Le rapport d'audit de stock a été examiné par le responsable du commercial et a été accepté comme inventaire valide.</li> <li>■ <b>Annulé.</b> Le rapport d'audit du stock n'a pas suivi la procédure d'approbation et a été annulé.</li> </ul>
Motif	<p>Le motif du rapport d'audit de stock est requis. Il peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Annuel.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire standard pour l'année passée.</li> <li>■ <b>Annuel - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si vous générez le stock de clôture standard pour l'année.</li> <li>■ <b>Pour une raison donnée.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire ad hoc demandé par l'administrateur d'échantillons.</li> <li>■ <b>Pour raison - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un stock de clôture en dehors de la période de stock attendue.</li> <li>■ <b>Spécial - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si l'administrateur d'échantillons vous demande de générer un rapport d'audit du stock ad hoc.</li> <li>■ <b>Hebdomadaire - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire pour la semaine passée.</li> <li>■ <b>Mensuel - Provisoire.</b> Sélectionnez cette option si vous générez un stock provisoire pour le mois passé.</li> <li>■ <b>Fin - Liquidation.</b> Sélectionnez cette option si le commercial a été licencié et qu'une partie indépendante est chargée d'inventorier le stock restant.</li> </ul>
Remarques	Commentaires supplémentaires entrés au sujet du rapport d'audit du stock.
Date de déclaration	Date de génération du rapport.
Date de fin	Date à laquelle le rapport a reçu une approbation finale.

Champ	Description
Pièce jointe	<p>Si ce champ est visible sur la page, vous pouvez joindre un fichier au rapport d'audit du stock. Le champ affiche initialement une icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement :</p>  <p>Vous pouvez joindre un fichier au rapport d'audit du stock en cliquant sur l'icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement puis en sélectionnant le fichier que vous souhaitez télécharger.</p> <p>Après le téléchargement du fichier et la sauvegarde de l'enregistrement, le champ de pièce jointe de la page des détails de l'enregistrement affiche le nom et la taille du fichier en pièce jointe. Dans la page de modification de l'enregistrement, le champ affiche également l'icône représentant un trombone ainsi qu'une icône en forme de croix qui peut être utilisée pour supprimer le fichier.</p> <p>Vous ne pouvez joindre qu'un seul fichier à chaque enregistrement de rapport d'audit du stock.</p> <p>Pour obtenir des instructions sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ de pièce jointe et pour obtenir des informations sur les restrictions concernant les types et les tailles des fichiers, voir <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe (voir <a href="#">Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements</a> page 184)</a>.</p>
<b>Informations importantes sur les périodes de stock</b>	
Période de stock	Période de stock à laquelle le rapport d'audit est associé.
Propriétaire	Commercial qui exécute le rapport d'audit du stock et qui possède les enregistrements de stock.
Création	Utilisateur ayant généré le rapport, ainsi que la date et l'heure auxquelles cela a eu lieu.
Modification	Utilisateur ayant approuvé ou rejeté le rapport, ainsi que la date et l'heure auxquelles cela a eu lieu.

### Rubriques connexes

Pour consulter des informations connexes sur les rapports d'audit de stock, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Rapport d'audit du stock \(page 605\)](#)
- [Gestion des rapports d'audit du stock \(voir \[Gestion des rapports d'audit de stock\]\(#\) page 606\)](#)
- [Création d'un rapport d'audit du stock pour une période de stock \(voir \[Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock\]\(#\) page 597\)](#)

## Transactions d'échantillon

Utilisez les pages Transaction d'échantillon pour créer, mettre à jour et suivre les transactions d'échantillon et les éléments de transaction associés aux échantillons.

Une *transaction d'échantillon* est un enregistrement correspondant à un transfert, une réception, une remise d'échantillon ou un ajustement de stock. Oracle CRM On Demand affecte à chaque enregistrement de transaction d'échantillon un identifiant unique à des fins de suivi. Vous créez une transaction d'échantillon afin que tous les mouvements d'échantillons et d'articles en promotion puissent être signalés et rapprochés à la fin d'une période de stock, et qu'un inventaire en cours des produits puisse être effectué pendant une période de stock. Chaque enregistrement de transaction d'échantillon représente une transaction composée d'une ou plusieurs lignes détail (éléments de transaction). Les transactions sont associées à la période de stock appropriée en fonction de la date où elles ont eu lieu. Toute activité de remise d'échantillon ou d'article en promotion génère une transaction de déboursement (transaction de remise d'échantillon). Le transfert du stock depuis et vers le siège social et les commerciaux génère deux enregistrements de transaction :

- un premier pour le *transfert sortant*, pour l'entité qui envoie l'échantillon ;
- un second pour le *transfert entrant*, pour l'entité qui reçoit l'échantillon.

Des transactions d'ajustement peuvent être créées par les commerciaux ou le siège social pour prendre en compte les différences de stock dues à des éléments perdus, volés, retournés ou trouvés ou à des erreurs humaines. Lorsqu'une transaction d'échantillon a le statut Soumis, il est impossible de modifier les informations la concernant. Si une modification est nécessaire, vous devez générer un nouvel ajustement de transaction.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les transactions d'échantillon, il est possible que l'onglet Transaction d'échantillon soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon

La page d'accueil Transaction d'échantillon constitue le point de départ pour la gestion des transactions d'échantillon.

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

**Avant de commencer.** Pour utiliser les transactions d'échantillon, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

### Création d'une transaction d'échantillon

Vous pouvez créer une transaction d'échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Transactions d'échantillon récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs des transactions d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon page 640](#)).

Vous pouvez créer les types de transactions d'échantillon suivants :

- **Transactions de type Envoyé.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#).
- **Transactions d'ajustement.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajustement des transactions d'échantillon \(page 614\)](#).
- **Transactions perdues ou trouvées.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé \(page 616\)](#).

Vous ne pouvez pas créer les types de transactions d'échantillon suivants car Oracle CRM On Demand les génère automatiquement lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales :

- **Transactions de déboursement.** Vous pouvez voir les transactions de remise d'échantillon. Si vous devez effectuer des modifications à une transaction de remise d'échantillon, vous devez créer une transaction d'ajustement de stock. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Affichage des transactions de remise d'échantillon \(page 616\)](#).



- **Transactions de type Reçu.** Les utilisateurs finaux doivent accuser réception des échantillons. Si un commercial reçoit une quantité d'échantillons différente de la quantité envoyée, une transaction d'ajustement de stock doit être créée pour enregistrer la différence. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception du stock d'échantillons \(page 603\)](#).

### Utilisation des listes de transactions d'échantillon

La section des listes de transactions d'échantillon répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de transactions d'échantillon.

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Toutes les transactions d'échantillon	Toutes les transactions d'échantillon auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de la transaction d'échantillon.
Transactions d'ajustement	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Ajustement de stock.
Transactions de déboursement	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Remise d'échantillon.
Transactions de type Avec des différences	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le statut Traité avec des différences.
Transactions de type Perdu	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Ajustement de stock et le motif de perte.
Transactions de type Reçu	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Transfert entrant.
Transactions d'échantillon récemment modifiées	Toutes les transactions d'échantillon où votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification.
Transactions de type Envoyé	Toutes les transactions d'échantillon où figure votre nom dans le champ Titulaire avec le type Transfert sortant.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des transactions d'échantillon récentes

La section Transactions d'échantillon récemment modifiées affiche les dernières transactions d'échantillon modifiées. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.



## Ajout de sections à la page d'accueil Transaction d'échantillon

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Transaction d'échantillon :

- Transactions d'échantillon récemment créées
- Transactions d'échantillon récemment modifiées
- Mes transactions d'échantillon récemment créées
- Mes transactions d'échantillon récemment modifiées

### Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Transaction d'échantillon

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon - Mise en page, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#)
- [Gestion des transactions d'échantillon \(page 611\)](#)

## Gestion des transactions d'échantillon

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion de transactions d'échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#)
- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#)
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#)
- [Ajustement des transactions d'échantillon \(page 614\)](#)
- [Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé \(page 616\)](#)
- [Affichage des transactions de remise d'échantillon \(page 616\)](#)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon \(page 617\)](#)
- [Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques \(page 617\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)
- [Vérification des signatures électroniques \(page 636\)](#)
- [Surveillance des activités d'échantillon \(page 639\)](#)
- [Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon \(page 2060\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements \(page 184\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de

celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon \(page 609\)](#)
- [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#)
- [Champs d'élément de transaction \(page 645\)](#)

### Création d'un transfert d'échantillons

Un *transfert d'échantillons* est une transaction de type Transfert sortant. Vous pouvez créer un transfert d'échantillons à chaque fois que des échantillons de produits sont échangés au sein de votre société. Cette procédure peut être utilisée par :

- un administrateur d'échantillons pour expédier des échantillons aux utilisateurs finaux présents sur le terrain ;
- des utilisateurs finaux pour échanger des échantillons entre eux ;
- des utilisateurs finaux pour renvoyer des échantillons au siège.

Après qu'un transfert d'échantillons a été soumis dans Oracle CRM On Demand, le destinataire reçoit un transfert d'échantillons de type Transfert entrant. Après que le destinataire a accusé réception de la transaction, Oracle CRM On Demand entre le nouveau stock dans la gestion de stock et diminue le nombre d'articles stockés dans les enregistrements de stock de l'expéditeur.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### Pour créer un transfert d'échantillons

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Transfert sortant comme type de transaction. Transfert sortant indique que vous transférez des échantillons à un autre utilisateur.
- 3 Attribuez la valeur En cours au statut.
- 4 Entrez le nom de la personne qui recevra l'échantillon dans le champ Transférer à.
- 5 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, (pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Champs des transactions d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon](#) page 640)), puis cliquez sur Enregistrer.
- 6 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction, comme décrit dans la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon \(page 617\)](#).
- 7 Ajoutez ou modifiez les livres associés à l'enregistrement, selon les besoins.
- 8 Cliquez sur Soumettre.

Si aucune erreur n'est générée, ce nouvel enregistrement de transaction de transfert sortant prend le statut En transit, et Oracle CRM On Demand crée automatiquement un nouvel enregistrement de transaction de réception avec Transfert entrant comme type de transaction et En transit comme statut.

Toute information sur les livres relative à la transaction de transfert est copiée dans la nouvelle transaction destinataire.

Le nouvel enregistrement de transaction de réception hérite de toutes les lignes détails Élément de transaction de l'enregistrement de transaction de transfert sortant.

## Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons

Oracle CRM On Demand prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour qu'Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons, comme décrit ci-dessous, ou d'une partie d'un transfert d'échantillons, comme décrit dans la rubrique [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#).

Lors d'un accusé de réception faisant suite à un transfert d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, alors Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir accuser réception d'un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons*

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de type Reçu dans la section de la liste des transactions d'échantillon.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction pour lequel vous souhaitez accuser réception.  
La transaction que vous ouvrez doit être de type Transfert entrant et avoir un statut En transit.
- 3 Consultez les détails de la transaction et dans la section Eléments de transaction, entrez des valeurs dans les champs Quantité reçue pour tenir compte de la quantité des échantillons de produits reçus.  
Le champ Qté expédiée indique la quantité d'éléments livrés ; ce champ est accessible en lecture seule.
- 4 Cliquez sur Accuser réception.  
S'il n'y a aucune différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, alors le statut de la transaction passe en Traité, et ainsi vous accusez réception de la totalité du transfert d'échantillons.  
En cas de différence entre les quantités reçues et les quantités expédiées, vous pouvez soit fermer la transaction avec des différences, soit laisser la transaction ouverte avec le statut Partiellement reçu. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#).

**REMARQUE :** La quantité des échantillons transférés n'apparaît pas dans le stock de l'utilisateur final tant que ce dernier n'a pas accusé réception des échantillons.

### Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons

Oracle CRM On Demand prend en charge le mouvement électronique du stock d'échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un transfert d'échantillons \(page 612\)](#). Les échantillons sont acheminés vers un destinataire qui doit en accuser réception pour que Oracle CRM On Demand puisse transférer le nouveau stock dans la période de stock active du destinataire.

Les utilisateurs finaux peuvent accuser réception de la totalité d'un transfert d'échantillons, comme décrit dans la rubrique [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons \(page 613\)](#), ou d'une partie d'un transfert d'échantillons, comme décrit ci-dessous.

Lors d'un accusé de réception faisant suite à un transfert d'échantillons, si l'utilisateur final ne détient pas déjà des enregistrements correspondants au produit échantillon, au lot d'échantillons ou à la période de stock associés au stock d'échantillons en cours de transfert, alors Oracle CRM On Demand crée ces enregistrements en conséquence.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir accuser réception d'un transfert d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour accuser réception d'une partie d'un transfert d'échantillons***

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de type Reçu dans la section de la liste des transactions d'échantillon.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction pour lequel vous souhaitez accuser réception.  
La transaction que vous ouvrez doit être de type Transfert entrant et avoir un statut En transit.
- 3 Consultez les détails de la transaction et dans la section Eléments de transaction, entrez des valeurs dans les champs Quantité reçue pour tenir compte de la quantité des échantillons de produits reçus.  
Le champ Qté expédiée indique la quantité d'éléments livrés ; ce champ est accessible en lecture seule.
- 4 Cliquez sur Accuser réception.  
En cas de différence entre la quantité reçue et la quantité expédiée, une transaction de type Avec des différences est automatiquement générée par Oracle CRM On Demand avec le statut Traité avec des différences. En l'absence de différence entre la quantité reçue et la quantité expédiée, Oracle CRM On Demand fait passer le statut de la transaction à Traité, et vous accusez réception de la totalité du transfert d'échantillons.

**REMARQUE :** La quantité des échantillons transférés n'apparaît pas dans le stock de l'utilisateur final tant que ce dernier n'a pas accusé réception des échantillons.

### **Ajustement des transactions d'échantillon**

Les commerciaux doivent suivre le stock et s'assurer que chaque échantillon est pris en compte lors du rapprochement. La fonction d'ajustement permet aux administrateurs d'échantillons et aux utilisateurs finaux d'ajuster les quantités d'échantillons en stock en ajustant les transactions d'échantillon passées (déjà traitées). Les motifs d'ajustement des transactions d'échantillon passées sont généralement les suivants : perte ou vol du produit, erreurs de comptage ou de saisie de données. Vous pouvez ajouter des produits ou ajuster des quantités pour n'importe quel type de transaction d'échantillon (transfert, perte, vol, réception ou remise de transaction d'échantillon, déboursement, etc.). Utilisez des ajustements pour rapprocher la quantité initiale de l'enregistrement de l'administrateur d'échantillons de la quantité existant lorsque le commercial évalue le stock physique.

Vous pouvez ajuster toute transaction de tout type ayant le statut Traité. Une fois qu'une transaction a été traitée, vous ne pouvez plus l'ajuster. Vous devez créer un enregistrement d'ajustement de stock. Pour plus d'informations, voir :

- [Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant \(page 614\)](#)
- [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock \(page 615\)](#)

**Avant de commencer.** Pour créer des ajustements (transactions d'échantillon du type Ajustement de stock), vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

### **Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant**

Vous pouvez ajuster toute transaction de tout type ayant le statut Traité. Une fois qu'une transaction a été traitée, vous ne pouvez plus l'ajuster. Vous devez créer un nouvel enregistrement d'ajustement, voir [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock \(page 615\)](#).

**Avant de commencer.** Pour pouvoir corriger des enregistrements d'ajustement de stock existants, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

### **Pour rectifier un enregistrement d'ajustement de stock existant**

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, ouvrez une transaction de type Ajustement de stock ayant le statut Traité.
- 2 Ajoutez ou modifiez les livres associés à l'enregistrement, selon les besoins.
- 3 Cliquez sur Ajuster.  
Cette étape permet de créer une transaction de type Ajustement de stock ayant le statut En cours. Tous les lignes des éléments de transaction sont copiées dans le nouvel enregistrement. Toute information sur les livres associée à la transaction d'origine est copiée dans la nouvelle transaction.
- 4 Modifiez les informations importantes sur la transaction selon vos besoins.  
Pour plus d'informations sur les champs de cette section de la page, reportez-vous à la rubrique Champs de transaction d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon](#) page 640).
- 5 Modifiez les éléments de transaction selon vos besoins.  
Par exemple, vous pouvez modifier la quantité d'une ligne détail Élément de transaction existante, ajouter une nouvelle ligne détail Élément de transaction ou supprimer cette dernière. Pour plus d'informations sur les champs de cette section de la page, reportez-vous à la rubrique [Champs d'élément de transaction](#) (page 645).
- 6 Cliquez sur Soumettre pour soumettre le nouvel enregistrement de transaction d'ajustement de stock.  
Si aucune erreur n'est générée, le statut du nouvel enregistrement de transaction d'ajustement de stock passe à Soumis.

### **Création d'un enregistrement d'ajustement de stock**

Pour résoudre les différences entre quantités physiques et les quantités électroniques du stock, les utilisateurs et les administrateurs d'échantillons doivent créer et soumettre des transactions d'ajustement. Les commerciaux et les administrateurs d'échantillons enregistrent les modifications apportées à leurs transactions d'échantillon en créant de nouveaux enregistrements de transaction d'échantillon de type Ajustement de stock.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer des enregistrements d'ajustement de stock existants, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

### **Pour créer un nouvel enregistrement d'ajustement de stock**

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Ajustement de stock comme type de transaction.
- 3 Renseignez le champ Motif en indiquant par exemple, échantillons perdus, échantillons trouvés ou compte initial.
- 4 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, puis cliquez sur Enregistrer.  
Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique Champs de transaction d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon](#) page 640).
- 5 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction, comme décrit dans la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 617).
- 6 Cliquez sur Soumettre.

## Création de Transactions d'échantillon perdu ou trouvé

Un commercial peut enregistrer des transactions d'échantillon perdu ou trouvé dans leur stock en créant de nouveaux enregistrements de transaction d'échantillon perdu ou trouvé.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer des transactions d'échantillon perdu ou trouvé, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

### *Pour créer un nouvel enregistrement de transaction d'échantillon perdu ou trouvé*

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, cliquez sur Nouvelle.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Modification, indiquez Ajustement de stock comme type de transaction.
- 3 Entrez une raison dans le champ Raison, par exemple : Perdu ou Trouvé.
- 4 Renseignez les autres champs de la page Transaction d'échantillon - Modification, en fonction de vos besoins, puis cliquez sur Enregistrer.  
Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique Champs de transaction d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon](#) page 640).
- 5 Ajoutez au moins une ligne détail Élément de transaction.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon](#) (page 617).
- 6 Cliquez sur Soumettre.

## Affichage des transactions de remise d'échantillon

Les utilisateurs finaux ne peuvent pas créer des transactions de remise d'échantillon (offre de transactions d'échantillon). Oracle CRM On Demand les génère automatiquement lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales.

**REMARQUE :** Les utilisateurs finaux ne peuvent pas non plus créer des transactions de type Reçu. Oracle CRM On Demand génère automatiquement le transfert dans des transactions à chaque fois que des commerciaux retournent des échantillons précédemment remis ou transfèrent des échantillons vers les sièges sociaux ou un autre commercial.

**Avant de commencer.** Pour afficher les transactions de déboursement, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour consulter les transactions de déboursement*

- 1 Dans la page d'accueil Transaction d'échantillon, cliquez sur Transactions de déboursement dans la section de la liste des transactions d'échantillon.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir la transaction de déboursement à consulter.
- 3 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, consultez les sections Informations importantes sur la transaction, Informations importantes sur l'interlocuteur et Informations importantes sur les éléments de transaction.  
Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique Champs de transaction d'échantillon (voir [Champs Transaction d'échantillon](#) page 640).  
Les utilisateurs finaux ne peuvent ni mettre à jour ni modifier les informations de cette page. Si vous devez modifier ou corriger une transaction de déboursement, vous devez créer une transaction d'ajustement de stock (reportez-vous à la rubrique [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock](#) (page 615)).

**REMARQUE :** De la même façon, vous pouvez également consulter les transactions reçues en sélectionnant l'option appropriée dans la liste des transactions d'échantillon.

## Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une ligne détail Élément de transaction ou mettre à jour les détails d'une ligne détail Élément de transaction dans une transaction d'échantillon.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir ajouter des éléments de transaction aux transactions d'échantillon, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour ajouter un élément de transaction à une transaction d'échantillon*

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.
- 2 Dans la page Transaction d'échantillon, cliquez sur Nouveau dans la section Éléments de transaction.
- 3 Dans la page Élément de transaction - Modification, renseignez les champs requis. Cliquez sur Enregistrer. Pour plus d'informations sur les champs de cette page, reportez-vous à la rubrique [Champs d'élément de transaction \(page 645\)](#).

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de transaction \(page 644\)](#)
- [Gestion des éléments de transaction \(page 644\)](#)
- [Champs d'élément de transaction \(page 645\)](#)

## Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques

Pour corriger les différences entre le volume de stock physique et le volume de stock électronique (enregistré par Oracle CRM On Demand lors du transfert des échantillons), les utilisateurs et les administrateurs d'échantillons doivent créer et soumettre des transactions d'ajustement.

La correction des différences entre les quantités physiques et électroniques est également une étape importante dans la [Procédure de rapprochement du stock \(page 603\)](#).

**Avant de commencer.** Pour pouvoir corriger les différences entre les quantités physiques et électroniques du stock, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut les privilèges Activer les opérations d'échantillon de base et Activer l'ajustement des échantillons.

Pour effectuer ces corrections, les administrateurs d'échantillons et les commerciaux peuvent utiliser une ou plusieurs des options suivantes :

- Création et soumission d'une transaction d'ajustement des échantillons avec une ou plusieurs lignes détail. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création d'un enregistrement d'ajustement de stock \(page 615\)](#).
- Ajustement des enregistrements de lignes détail pour les transactions précédemment entrées et n'ayant pas encore été soumises. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant \(page 614\)](#).

## Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale

Lors d'une visite commerciale, les commerciaux prennent des échantillons dans leur stock pour les remettre aux médecins, pharmaciens, cliniques, hôpitaux et autres interlocuteurs du domaine médical. Pour cela, les commerciaux effectuent les opérations suivantes :



- Comptabiliser chaque échantillon remis.
- Vérifier que l'échantillon est approprié au médecin en fonction de sa spécialité.
- Capturer les signatures autorisées pour conclure la transaction.

**Conditions requises pour associer un produit à un enregistrement de visite.** Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Article promotionnel remis, Produits présentés ou Élément de demande d'échantillons répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :

- Les produits ne sont pas bloqués pour l'interlocuteur principal de la visite commerciale. Au cours d'une visite, le commercial ne peut fournir aucun des produits qui sont bloqués pour l'interlocuteur principal de la visite, le blocage concernant également les informations sur le produit, les échantillons et les articles promotionnels. Un produit peut être bloqué pour un interlocuteur pour des raisons propres à la société, réglementaires ou légales. Par exemple, une industrie pharmaceutique peut vouloir éviter la révélation d'informations sur un médicament en cours de test. Pour des informations sur le blocage de produits pour des interlocuteurs, voir [Produits bloqués \(page 713\)](#).

**REMARQUE :** Lorsqu'un produit est bloqué pour l'interlocuteur principal d'une visite commerciale, le commercial ne peut pas associer le produit à l'enregistrement de visite, même s'il dispose d'une allocation pour ce produit. Les produits qui sont bloqués pour l'interlocuteur principal d'une visite ne peuvent pas être sélectionnés dans la liste des produits qu'il est possible d'ajouter à la visite. En l'absence d'interlocuteur principal pour la visite, aucun produit n'est bloqué.

- Les produits ont été affectés au commercial.
- Les produits sont présents dans le stock du commercial dans le cas des échantillons et produits promotionnels.
- Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.

**Instructions relatives à la configuration des visites.** Suivez les instructions ci-dessous lors de la configuration des visites commerciales pour la remise d'échantillons ou d'articles promotionnels ou la présentation de produits :

- Assurez-vous qu'un interlocuteur principal est associé à chaque visite de groupe ou d'interlocuteur.
- Assurez-vous qu'une adresse est associée à chaque visite de groupe, d'interlocuteur ou de compte.
- Ne modifiez pas les informations sur l'interlocuteur principal une fois que l'enregistrement de visite est créé et qu'une remise d'échantillon, un article promotionnel, une présentation de produits ou une demande d'échantillons lui sont associés.

**Avant de commencer.** Pour remettre des échantillons, en demander et distribuer des articles promotionnels, votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### ***Pour offrir des échantillons lors d'une visite commerciale***

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs, ouvrez l'interlocuteur auquel vous souhaitez offrir des échantillons.
- 2 Dans la section Visites de la page Détails de l'interlocuteur, cliquez sur Nouvelle visite ou sur Visite automatique pour ajouter une nouvelle ligne détail.
  - Lorsque vous cliquez sur Nouvelle visite, la page Modification des visites s'affiche. C'est là que vous devez entrer manuellement la plupart des informations concernant l'enregistrement de la nouvelle visite. Veillez à spécifier Visite dans le champ Type, Autrement, les éléments connexes suivants ne seront pas disponibles : Echantillons remis, Articles promotionnels, Présentation produits.
  - Lorsque vous cliquez sur Visite automatique, la page Détails des visites s'affiche. C'est à cet emplacement que les champs suivants de l'enregistrement de la nouvelle visite sont automatiquement renseignés.
    - Le champ Statut a une valeur Planifié.
    - Le champ Date de fin a une valeur égale à la Date de fin plus 30 minutes.
    - Le champ Type a une valeur Appel.



- 3 Dans la page Modification des visites ou dans la page Détails des visites, effectuez les opérations suivantes :
- Pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.
  - Entrez ou mettez à jour les informations.  
Pour plus d'informations sur les champs de la page Modification des visites et de la page Détails des visites, voir la rubrique [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement selon l'une des méthodes suivantes :
- Sur la page Modification des visites, cliquez sur Enregistrer.
  - Sur la page Détail des visites, cliquez sur Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé ou Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.
- Pour plus d'informations, voir Enregistrement des informations détaillées sur les visites en tant que modèle (voir [Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle](#) page 634).
- 5 Ensuite, exécutez l'une des actions suivantes sur la page Détail des visites, selon vos besoins :
- Ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels sur l'enregistrement de la visite parent.
- REMARQUE :** Seuls les produits qui ne sont pas bloqués pour l'interlocuteur principal de la visite peuvent être ajoutés à l'enregistrement de visite parent. Les produits bloqués pour l'interlocuteur principal ne sont pas disponibles pour sélection dans la liste des produits.
- Ajoutez une ligne de détail participant à l'enregistrement de la visite parent, puis ajoutez des informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels sur l'enregistrement du participant.
- Pour plus d'informations sur ces tâches, voir :
- [Ajout de participants aux visites \(page 619\)](#)
  - [Ajout d'interlocuteurs multiples à des visites de compte \(page 621\)](#)
  - Liaison des informations sur les présentations produits aux visites (voir [Liaison d'informations de produits présentés avec des visites](#) page 623)
  - [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites \(page 627\)](#)
  - [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites \(page 629\)](#)
  - [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)
- 6 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.
- Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des allocations \(page 650\)](#)
- [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#)
- Définition du nombre maximum d'échantillonnages possible pour un interlocuteur (voir [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide](#) page 2057)
- [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons \(page 2058\)](#)

### Ajout de participants aux visites

Un *participant* est un individu qui est présent lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique pour une occasion donnée. Une visite de compte peut inclure plusieurs participants, sachant que chaque personne participant à une visite de compte peut être associée à des articles uniques différents ou à des interactions spécifiques enregistrés par le commercial. Le suivi effectué au niveau de l'interaction individuelle permet au commercial de savoir quels

échantillons ou articles promotionnels ont été remis et quelles informations ont été enregistrées pour chaque interaction individuelle par rapport aux demandes d'échantillon ou présentations de produit.

Une *visite de groupe* est une visite distincte qui est associée à une visite de compte parent. Les visites de groupe sont comparables aux visites professionnelles, à cette différence qu'elles sont liées aux visites de compte. Les visites de compte correspondent à des enregistrements distincts associés au type Visite de groupe.

### Paramètres des profils d'accès pour les visites de groupe

Pour accéder et ajouter des participants à un compte parent, les paramètres appropriés doivent être définis dans vos profils d'accès. Le tableau suivant indique le paramètre de niveau d'accès du type d'enregistrement d'informations connexes Visite de groupe permettant d'accéder aux visites de groupe dans un compte parent. Ce paramètre est obligatoire dans votre profil d'accès par défaut et dans votre profil de gestion des droits. Lorsque le niveau d'accès est configuré pour le type d'enregistrement d'informations connexes Visite de groupe, le déroulement des visites de groupe est identique à celui des autres visites (de compte ou d'interlocuteur) dans le cadre de la visite. L'autorisation de niveau supérieur concernant les visites de groupe est toutefois limitée à l'autorisation définie pour l'activité parent. Pour plus d'informations sur les profils d'accès, voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#) et [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#).

Type d'enregistrement	Type d'enregistrement d'informations connexes	Niveau d'accès
Activité	Visites de groupe	Consultation

**REMARQUE :** Les visites de groupe sont les petits-enfants du compte et les enfants de la visite du compte (qui est un type d'activité). Par conséquent, l'accès aux visites de groupe doit être configuré à partir de la section des informations connexes du type d'enregistrement Activité.

La procédure suivante explique comment ajouter un participant à une visite.

#### **Pour ajouter un participant à une visite**

- 1 Accédez à la page Comptes – Page d'accueil, puis sélectionnez le compte que vous voulez utiliser. Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler vers le bas pour afficher la section Visites, puis ouvrez l'enregistrement Visite de compte pour y ajouter un participant.
- 3 Dans la page Détail des visites, dans la section Participants, cliquez sur Nouvelle visite.

**REMARQUE :** Si la section Participants n'apparaît pas dans la page de Détails, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 4 Dans la page Participants - Détails, effectuez les opérations suivantes :
  - a Pour renseigner le nouvel enregistrement de visite avec des informations issues d'un modèle de CR Visite existant, cliquez sur l'icône de recherche située en regard du champ Modèle de CR Visite et sélectionnez le modèle approprié.
  - b Saisissez ou mettez à jour les informations. Toutefois, prenez en compte les points suivants :
    - Le champ Type de visite, accessible en lecture seule, affiche par défaut Visite de groupe.
    - Les informations de compte proviennent de la visite de compte.
    - Les informations d'adresse proviennent de la visite de compte.
    - Vous devez utiliser le champ Contact principal pour sélectionner le contact participant à la visite de compte.

Pour plus d'informations sur les champs de cette page, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne. Les champs personnalisés que l'administrateur de votre société a définis sont enregistrés dans le modèle Guide d'appel.

- 5 Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder l'enregistrement de participant.
- 6 Dans la page Participants - Détails, saisissez les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels pour l'enregistrement du participant, comme indiqué dans les rubriques suivantes :
  - Liaison des informations sur les présentations produits aux visites (voir [Liaison d'informations de produits présentés avec des visites](#) page 623)
  - Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites (page 627)
  - Association des informations sur les articles promotionnels aux visites (voir [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites](#) page 629)
  - Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites (page 631)

**REMARQUE :** Seuls les produits qui ne sont pas bloqués pour l'interlocuteur principal de la visite peuvent être ajoutés à la page des détails de participant. Les produits bloqués pour l'interlocuteur principal ne sont pas disponibles pour sélection dans la liste des produits.

- 7 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Retour à Détails des visites.  
La section Participants répertorie les participants récemment ajoutés.
- 8 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.  
Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

### Ajout d'interlocuteurs multiples à des visites de compte

Une visite de compte peut comporter plusieurs interlocuteurs. La fonction Générer des visites d'Oracle CRM On Demand permet de créer automatiquement une visite de groupe pour chaque interlocuteur, ce qui réduit la saisie lors de la création de visites. Cette fonctionnalité fournit également des informations cohérentes pour les sections d'informations connexes Interlocuteurs et Visites de groupe de la visite de compte.

#### Éléments à prendre en compte avant l'ajout d'interlocuteurs multiples à une visite de compte

Avant d'ajouter des interlocuteurs multiples à une visite de compte, à l'aide de cette procédure, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Les interlocuteurs sélectionnés sont associés à la visite de compte sauf si le champ Code de motif de blocage est configuré pour l'interlocuteur. Si le champ Code de motif de blocage est configuré pour l'interlocuteur, celui-ci n'est pas ajouté à la visite de compte et aucune visite de groupe n'est générée. Oracle CRM On Demand affiche un message qui indique que l'interlocuteur est bloqué. Pour plus d'informations sur le blocage d'interlocuteurs, voir [Blocage d'interlocuteurs \(page 336\)](#).
- Pour chaque interlocuteur non bloqué, Oracle CRM On Demand génère une visite de groupe lorsque vous sélectionnez Générer des visites dans la page de détails de la visite de compte. Les visites de groupe générées sont visibles dans l'onglet Visite de groupe de la page Détails de la visite de compte. Les champs Date, Heure, Durée, Compte, Adresse, Statut et Objet des visites de groupe générées sont renseignés à partir de la visite de compte parent.
- Vous pouvez afficher la corrélation entre la visite de groupe et la liste d'interlocuteurs pour la visite de compte comme suit :
  - Si l'interlocuteur est retiré ou supprimé, la visite de groupe l'est également.

- Si la visite de groupe est retirée ou supprimée, l'interlocuteur l'est également, à condition que la visite de compte n'ait pas le statut Signé, Soumis ou Terminé.
- Si les interlocuteurs sont fusionnés dans le flux d'interface utilisateur de la visite de compte, Oracle CRM On Demand supprime les visites de groupe pour l'interlocuteur secondaire.
- Si vous avez fourni des informations de présentation produits dans la section d'informations connexes Présentation produits ou Détail des produits disponibles, pour la visite de compte, ces informations sont insérées dans les visites de groupe individuelles créées à l'aide de la fonction Générer des visites.
- Si vous avez documenté les échantillons et articles promotionnels remis ou les présentations produits pour une visite, mais si vous n'avez pas soumis la visite, et si un enregistrement de produit bloqué est associé à l'interlocuteur, la soumission de visite continue sans erreur. Le produit doit être bloqué la première fois que l'échantillon ou l'article promotionnel est remis ou que la présentation produit est créée pour que le produit ne fasse pas l'objet du suivi des visites. Si vous avez déjà saisi l'élément dans Oracle CRM On Demand et bloqué le produit, le traitement de la visite s'effectue correctement. Pour plus d'informations sur le blocage de produits, voir [Produits bloqués \(page 713\)](#).

**Avant de commencer.** La personne qui effectue cette procédure, généralement un administrateur de société ou un agent d'assistance terrain, doit disposer du privilège Visites : Activation des détails de visite et l'accès aux enregistrements Visite de compte, Visite d'interlocuteur et Visite de groupe dans les profils d'accès.

#### ***Pour ajouter des interlocuteurs multiples à une visite de compte***

- 1 Accédez à la page Comptes – Page d'accueil, puis sélectionnez le compte que vous voulez utiliser.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'enregistrements, voir Recherche d'enregistrements.
- 2 Dans la page Comptes - Détails, faites défiler vers le bas pour afficher la section Visites, puis ouvrez l'enregistrement Visite de compte pour y ajouter un participant.
- 3 Dans la page Détails de la visite de compte, cliquez sur Ajouter dans la section d'informations connexes Interlocuteurs, et dans la fenêtre de recherche d'interlocuteurs, sélectionnez les interlocuteurs qui participent à la visite, puis cliquez sur OK lorsque vous avez fini.

**REMARQUE :** Si la section Interlocuteurs n'apparaît pas dans la page Détails de visite, ajoutez-la dans la 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 présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 4 Dans la page Détails de la visite de compte ou une des pages Détail de visite de groupe générées, saisissez les informations sur les présentations produits, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels, comme indiqué dans les rubriques suivantes :
  - Liaison des informations sur les présentations produits aux visites (voir [Liaison d'informations de produits présentés avec des visites](#) page 623)
  - [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites \(page 627\)](#)
  - [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites \(page 629\)](#)
  - [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

**REMARQUE :** Vous pouvez ajouter seulement les produits qui ne sont pas bloqués pour l'interlocuteur principal de la visite à la page Participants - Détails. Les produits bloqués pour l'interlocuteur principal ne sont pas disponibles pour sélection dans la liste des produits.

- 5 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Précédent pour retourner à la page Détail de visite.  
La section Interlocuteurs répertorie les interlocuteurs qui viennent d'être ajoutés.
- 6 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails de la visite en vue de leur traitement.  
Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

## Liaison d'informations de produits présentés avec des visites

Vous pouvez lier les informations de produits présentés avec des visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations de produits présentés à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations de produits présentés pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les produits présentés, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

Pour plus d'informations sur l'association d'informations de produits présentés avec diffusion structurée de produit (DSP), voir Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux produits présentés dans une visite commerciale (voir [Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux présentations produits dans une visite commerciale](#) page 697).

Cette procédure explique comment lier des informations de produit présenté avec un enregistrement de visite.

### Remarques concernant le choix de la section d'informations connexes **Détail des produits disponibles ou Produits présentés**

Voici quelques remarques concernant l'utilisation de la section d'informations connexes **Détail des produits disponibles ou Produits présentés** pour lier une présentation produits à des visites :

- Section d'informations connexes **Détail des produits disponibles**

La section **Détail des produits disponibles** fournit la liste des produits que les commerciaux peuvent présenter aux clients. Cette liste est basée sur les enregistrements d'allocation du commercial concerné. Les administrateurs peuvent personnaliser la section **Détail des produits disponibles** pour supprimer la liste de sélection **Indication**, ajouter l'enregistrement **Indications du produit**, ajouter des champs et utiliser des mises en page personnalisées. De plus, les administrateurs peuvent inclure leurs propres champs personnalisés, comme c'est le cas dans d'autres sections d'informations connexes de Oracle CRM On Demand. Dans la version 24 et les versions antérieures, le champ de liste de sélection **Indication** était obligatoire et devait être renseigné avec le champ **Priorité**. Cette exigence n'est plus appliquée.

**REMARQUE :** Les objets de plan de diffusion prenant en charge la diffusion structurée de produit ne peuvent pas être liés au détail des produits disponibles.

- Section d'informations connexes **Produits présentés**

Si votre société souhaite documenter les objectifs de visite, les objectifs de prochaine visite et les résultats, utilisez la section d'informations connexes **Produits présentés** plutôt que la section **Détail des produits disponibles**.

La section **Produits présentés** fournit habituellement un menu de sélection regroupant tous les produits de type **Détail**, dans lequel les commerciaux peuvent choisir les produits à inclure dans leur session de présentation. Elle propose un filtre administratif permettant aux commerciaux d'afficher uniquement les produits qui leur sont alloués. La section d'informations connexes **Produits présentés** est entièrement personnalisable car les administrateurs peuvent ajouter de nouveaux champs selon les besoins. Les administrateurs peuvent ajouter le type d'enregistrement **Indication de produit** à la section **Produits présentés**, et remplacer la liste de sélection **Indication** facultative. Cette section prend également en charge les informations sur la diffusion structurée de produit et les types d'enregistrement associés.

Pour plus d'informations sur la personnalisation d'Oracle CRM On Demand, voir [Personnalisation de l'application](#) (page 1308).

### A propos de la synchronisation de champs de produits dans les enregistrements **Produits présentés, Eléments du plan de diffusion, Relations d'élément de plan de diffusion et Réponse au message**

Le champ **Produit** des enregistrements d'informations connexes **Elément du plan de diffusion, Relations d'élément de plan de diffusion et Réponse au message** (enregistrements de fourniture de contenu personnalisé liés) doit

être associé à un produit disponible dans l'enregistrement parent Produits présentés. Lorsque vous associez un produit dans les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé liés à l'aide du sélecteur de recherche, celui-ci répertorie seulement les produits disponibles dans l'enregistrement parent Produits présentés. Toutefois, après avoir associé le champ Produit de l'enregistrement Produits présentés aux enregistrements de fourniture de contenu personnalisé liés, un utilisateur peut modifier le produit parent dans l'enregistrement Produits présentés. Par conséquent, les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé enfant associés précédemment enregistrés qui ont été appliqués avec le même produit que dans l'enregistrement Produits présentés ne sont plus synchronisés. Il est donc recommandé de ne pas mettre à jour le champ Produit d'un enregistrement Produits présentés après avoir associé le produit aux enregistrements de fourniture de contenu personnalisé liés.

### **A propos des règles d'administration des processus pour le verrouillage des enregistrements d'activité et des enregistrements de présentation produit**

L'administration des processus de Oracle CRM On Demand permet à votre administrateur de créer les règles de verrouillage d'enregistrements suivantes :

- une règle qui permet de verrouiller un enregistrement d'activité et tous ses enregistrements enfants ;
- une règle qui permet de verrouiller l'enregistrement Présentation produit et tous ses enregistrements enfants.

Dans ce cas, lorsque vous soumettez un enregistrement Activité de visite, Oracle CRM On Demand synchronise le statut de l'enregistrement Présentation produit avec celui de l'enregistrement Activité de visite. Lorsque l'activité de visite est marquée comme soumise, Oracle CRM On Demand marque également l'enregistrement Produits présentés comme soumis. Si la règle de verrouillage Administration des processus de l'activité dont le statut est Soumis verrouille les enregistrements d'activité enfants, il est recommandé d'utiliser également une règle de verrouillage Administration des processus similaire pour Présentation produit lorsque son statut est Soumis. Pour plus d'informations sur la configuration des règles de verrouillage d'enregistrements pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, voir *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### **Points importants à prendre en compte pour les opérations de section d'informations connexes Produits présentés**

Compte tenu de la nature unique de la fonctionnalité Présentation produits, effectuez toujours les opérations relatives aux présentations produits à partir de la section d'informations connexes Produits présentés de la page Détail des visites. Vous pouvez effectuer des opérations de produits présentés à partir des emplacements suivants :

- (Recommandé) La section d'informations connexes Produits présentés de la page Détail des visites, qui prend en charge quatre opérations : création, modification, modification en ligne et suppression. Les quatre opérations génèrent un XML de file d'attente des événements d'intégration (IEQ) qui inclut l'enregistrement Activité parent.
- (Non recommandé) La page Détail des produits présentés, qui s'affiche quand vous cliquez sur le nom du produit dans la section d'informations connexes Produits présentés, prend en charge trois opérations : création, modification en ligne et suppression. Les trois opérations génèrent un XML IEQ qui n'inclut pas l'enregistrement Activité parent. Si vous effectuez ces opérations à partir de la page Détail des produits présentés, les actions de workflow que vous avez configurées à l'aide de ces opérations ou d'autres opérations qui dépendent du fichier XML IEQ généré pourraient ne pas se comporter comme prévu.

### **Pour lier des informations de produits présentés avec un enregistrement de visite**

- 1 Dans la page de détail des visites ou des participants, faites défiler l'affichage vers le bas jusqu'à la section Détail des produits disponibles ou Produits présentés, puis effectuez l'une des actions suivantes :

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- Dans la section Détail des produits disponibles, entrez les informations requises dans les champs Indication, Priorité (facultatif) et Problèmes (facultatif).



Seuls les produits du type de catégorie Produits présentés qui ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal, ont été alloués au commercial et sont actifs à la date du jour sont visibles dans la liste des produits disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous au tableau figurant à la fin de cette rubrique.

- Dans la section Produits présentés, cliquez sur Nouveau et saisissez les informations requises dans la page Produits présentés - Modification.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous au tableau figurant à la fin de cette rubrique.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial, seuls les produits alloués au commercial apparaissent dans le sélecteur de produit. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial \(page 2058\)](#).

**REMARQUE :** Les champs Produit présenté sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

- 2 Sauvegardez l'enregistrement.
- 3 Répétez les étapes numérotées de 1 à 2 pour ajouter d'autres lignes de produits présentés à l'enregistrement de visite.
- 4 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

Champ	Description
<b>Informations importantes et détaillées sur le produit</b>	
Catégorie de produits	<p>(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Produits présentés</li> </ul>
Produit	<p>(Obligatoire) Nom du produit (par exemple, un appareil médical) évoqué ou dont la démonstration a été faite auprès du client. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Définition des produits de votre société (page 2030)</a> et <a href="#">Champs de produit (page 646)</a>.</p> <p>Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Article promotionnel remis, Produits présentés ou Élément de demande d'échantillons répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal.</li> <li>■ Les produits ont été alloués au commercial et l'administrateur de la société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir <a href="#">Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial (page 2058)</a>.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>

Champ	Description
Priorité	Champ facultatif destiné à l'utilisation par le client.
Indication	<p>Condition traitée par le produit, par exemple, Allergie, Asthme, Arythmie, Défaillance cardiaque, etc. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner une indication.</p> <p>Avant la version 23, le champ Indication était requis par défaut. Toutefois, il ne l'est plus dans la version actuelle. En revanche, si votre société a personnalisé la mise en page pour la catégorie Produit présenté dans la version 23, le champ de la liste de sélection Indication reste requis pour ces mises en page personnalisées. Pour passer ce champ en Non requis, l'administrateur de votre société doit désélectionner la case Requis du champ qui a été configuré dans la mise en page personnalisée de la description détaillée de produit. Pour plus d'informations sur la configuration des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création et modification de champs (page 1332)</a>.</p>
Problèmes	Champ facultatif destiné à l'utilisation par le client, par exemple, Effets secondaires, Efficacité, Coût par rapport aux génériques, Prix, etc. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un problème.
<p><b>REMARQUE :</b> Les champs suivants ne sont pas disponibles par défaut. Toutefois, l'administrateur de votre société peut les ajouter à votre mise en page Présentation produit. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Personnalisation des mises en page statiques (voir Customizing Static Page Layouts page 1383)</a>.</p>	
Produit détaillé	Cette valeur est identique à celle du champ Produit. Si vous modifiez cette valeur à l'aide du sélecteur de recherche, le champ Produit indique la même valeur.
Principal élément de plan de diffusion	Elément du plan de diffusion désigné comme message principal pour le produit détaillé.
Principales relations de plan de diffusion	Enregistrement de relations d'élément de plan de diffusion désigné comme principal pour le produit détaillé.
Principale réponse au message	Réponse au message désignée comme principale pour le produit détaillé.
Type	<p>Catégorie Produit présenté Utilisez la liste de sélection pour choisir le type.</p> <p>Les valeurs de Type par défaut sont Réponse au message, Résultat, Objectif de la visite, Objectif prochaine visite. Toutefois, l'administrateur de votre société peut ajouter des types en fonction des besoins. La sélection d'un type peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour le type d'enregistrement Produits présentés si votre administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection de Objectif de la visite peut afficher la mise en page Objectif de la visite si elle a été définie par votre administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</a>, ainsi qu'aux rubriques concernant les mises en page dans <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>



Champ	Description
Indication de produit	Combinaison d'un symptôme ou d'une maladie et du produit ou du médicament qui les soulage, généralement décrite en détails par un visiteur médical au cours d'une visite à un praticien de santé. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Indications de produit (page 702)</a> .
Notes de détail	Informations complémentaires sur le produit présenté. Ce champ est limité à 250 caractères.

### Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites

Vous pouvez lier les informations des échantillons remis aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations d'échantillons remis à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations d'échantillons remis pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

La procédure suivante décrit comment lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

**Avant de commencer.** Pour remettre des échantillons lors d'une visite commerciale, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite

- 1 Dans la page de détail des visites ou des participants, faites défiler l'affichage vers le bas jusqu'à la section Echantillons disponibles pour remise ou Echantillons remis, puis effectuez l'une des actions suivantes :

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- Dans la section Echantillons disponibles pour remise, entrez les informations requises dans le champ Quantité.  
Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis qui ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal, ont été alloués au commercial et sont présents dans son stock sont visibles dans la liste des échantillons disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.
- Dans la section Echantillons remis, cliquez sur Nouveau et entrez les informations requises dans la page Echantillons remis - Modification.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial, seuls les produits alloués au commercial apparaissent dans le sélecteur de produit. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial \(page 2058\)](#).

**REMARQUE :** Les champs relatifs aux échantillons remis sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite, à l'exception du champ Numéro de lot.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

Le tableau suivant décrit quelques-uns des champs disponibles.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les échantillons offerts</b>	
Catégorie de produits	<p>(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur des produits de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Produits présentés</li> </ul>
Produit	<p>(Obligatoire) Nom de l'échantillon du produit (par exemple, un nouveau médicament arrivé sur le marché) remis à l'interlocuteur. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Définition des produits de votre société (page 2030)</a> et <a href="#">Champs de produit (page 646)</a>.</p> <p>Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Article promotionnel remis, Produits présentés ou Élément de demande d'échantillons répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal.</li> <li>■ Les produits ont été alloués au commercial et l'administrateur de la société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir <a href="#">Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial (page 2058)</a>.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
N° de lot	<p>Numéro de lot de l'échantillon de produit sélectionné.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ est pertinent uniquement si vous utilisez les numéros de lot pour suivre les échantillons du stock. Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un enregistrement d'échantillon offert, seuls les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée peuvent être entrés dans ce champ. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Lots d'échantillons (page 657)</a> et <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon (voir Champs relatifs aux lots d'échantillons page 659)</a>.</p>
Quantité	<p>Nombre d'échantillons remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998. Le système renvoie un message d'avertissement dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la valeur définie pour le champ Max. par visite.</li> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la quantité maximum de produit pouvant être remise à un contact au cours de la période d'allocation, ou que vous l'approchez dans la limite de 10%.</li> </ul>
Max. par visite	(Lecture seule) La quantité maximum de produit pouvant être remis pour une visite.
Max. par allocation	(Lecture seule) La quantité maximum de produit pouvant être remis au cours de la période d'allocation.

Champ	Description
Somme calculée d'allocation de quantité	(Lecture seule) La quantité totale de produit remis jusqu'à présent au cours de la période d'allocation.

**1** Sauvegardez l'enregistrement.

Si toutes les conditions suivantes sont vraies lorsque vous cliquez sur Enregistrer, Oracle CRM On Demand génère une transaction de remise d'échantillon comportant une ligne détail pour chaque échantillon remis lors de la visite et soumet cette transaction pour mettre à jour le stock d'échantillons. En cas de réussite de la transaction de remise d'échantillon, Oracle CRM On Demand fait passer le statut de la visite à Soumis.

- Tous les échantillons existent dans le stock des échantillons pour la période désignée par la date et l'heure de la visite.
- La période durant laquelle les échantillons sont enregistrés est une période non rapprochée. Un message d'erreur s'affiche s'il s'agit d'une période rapprochée.
- Un numéro de lot autorisé est spécifié pour les échantillons remis qui sont suivis grâce aux numéros de lot.
- La valeur saisie pour la quantité ne doit pas être supérieure à la quantité maximale autorisée de produits remis lors d'une visite.
- La quantité maximale autorisée à offrir lors de la période d'allocation n'est pas dépassée lorsque vous saisissez la valeur de la quantité.

**2** Répétez les étapes numérotées de 1 à 2 pour ajouter d'autres lignes d'échantillon remis à l'enregistrement de visite.

**3** Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

### **Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites**

Vous pouvez lier les informations des articles promotionnels aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations d'articles promotionnels à une visite parent
- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations d'articles promotionnels pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les présentations de produit, les échantillons remis, les demandes d'échantillon et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

La procédure suivante explique comment lier des articles en promotion, des articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite.

**Avant de commencer.** Pour remettre des articles promotionnels lors d'une visite commerciale, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### **Pour lier les articles en promotion, les articles éducatifs ou d'autres articles marketing à un enregistrement de visite**

- 1** Dans la page de détail des visites ou des participants, faites défiler l'affichage vers le bas jusqu'à la section Articles promotionnels disponibles pour remise en visite ou Articles promotionnels, puis effectuez l'une des actions suivantes :

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- Dans la section Articles promotionnels disponibles pour remise en visite, entrez les informations requises dans le champ Quantité.  
Seuls les produits du type de catégorie Article promotionnel remis qui ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal, ont été alloués au commercial et sont présents dans son stock sont visibles dans la liste des articles promotionnels disponibles et peuvent être liés à l'enregistrement de visite.
- Dans la section Articles promotionnels, cliquez sur Nouveau et saisissez les informations requises dans la page Articles promotionnels offerts - Modification.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial, seuls les produits alloués au commercial apparaissent dans le sélecteur de produit. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial \(page 2058\)](#).

Pour des informations sur les champs des articles promotionnels, voir le tableau des descriptions de champ à la fin de cette procédure.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Les champs Article promotionnel sont copiés dans le nouvel enregistrement lorsque vous créez un enregistrement de visite à partir d'un modèle de CR Visite.

## 2 Sauvegardez l'enregistrement.

Si toutes les conditions suivantes sont vraies lorsque vous cliquez sur Enregistrer, Oracle CRM On Demand génère une transaction de remise d'échantillon comportant une ligne détail pour chaque article promotionnel offert lors de la visite et soumet cette transaction pour mettre à jour le stock d'échantillons. En cas de réussite de la transaction de remise d'échantillon, Oracle CRM On Demand fait passer le statut de la visite à Soumis.

- Tous les articles promotionnels existent dans le stock des échantillons pour la période désignée par la date et l'heure de la visite.
- La période durant laquelle les articles promotionnels sont enregistrés est une période non rapprochée. Un message d'erreur s'affiche s'il s'agit d'une période rapprochée.
- Un numéro de lot autorisé est spécifié pour les articles promotionnels offerts qui sont suivis grâce aux numéros de lot.
- La valeur saisie pour la quantité ne doit pas être supérieure à la quantité maximale autorisée de produits offerts lors d'une visite.
- La quantité maximale que vous pouvez offrir lors de la période d'allocation n'est pas dépassée lorsque vous saisissez la valeur de la quantité.

## 3 Répétez les étapes numérotées de 1 à 2 pour ajouter d'autres articles promotionnels à l'enregistrement de visite.

## 4 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les articles promotionnels offerts</b>	
Produit	(Obligatoire) Le nom de l'échantillon de l'article promotionnel (par exemple, un stylo ou une balle de golf) ou de l'article éducatif (par exemple, un livre blanc ou un manuel) offert au contact. Sélectionnez l'article à l'aide du sélecteur de recherche. Pour plus

Champ	Description
	<p>d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Définition des produits de votre société (page 2030)</a> et <a href="#">Champs de produit (page 646)</a>.</p> <p>Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Article promotionnel remis, Produits présentés ou Elément de demande d'échantillons répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal.</li> <li>■ Les produits ont été alloués au commercial et l'administrateur de la société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir <a href="#">Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial (page 2058)</a>.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : A partir de la version 22, le sélecteur de recherche du champ <b>Produit</b> recherche les produits, et non les allocations comme dans les versions précédentes.</p>
Catégorie de produits	<p>(Lecture seule) Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> <li>■ Produits présentés</li> </ul>
Date de la visite	(Lecture seule) Date de la visite du client.
Quantité	<p>Nombre d'articles en promotion ou éducatifs remis à l'interlocuteur. La quantité doit être un nombre compris entre 1 et 9998. Le système renvoie un message d'avertissement dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la valeur définie pour le champ Max. par visite.</li> <li>■ Si vous saisissez une valeur supérieure à la quantité maximum de produit pouvant être remise à un contact au cours de la période d'allocation, ou que vous l'approchez dans la limite de 10%.</li> </ul>
Max. par allocation	(Lecture seule) La quantité maximum d'articles promotionnels pouvant être offerts au cours de la période d'allocation.
Max. par visite	(Lecture seule) La quantité maximum d'articles promotionnels pouvant être offerts au cours d'une visite.
Somme calculée d'allocation de quantité	(Lecture seule) La quantité totale d'articles promotionnels offerts jusqu'à présent au cours de la période d'allocation.

### Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites

Vous pouvez lier les informations de demande d'échantillons aux visites de deux manières différentes :

- En ajoutant les informations de demande d'échantillons à une visite parent

- En ajoutant des participants à la visite parent, puis en ajoutant les informations de demande d'échantillons pour chaque enregistrement de participant.

Vous ajoutez des participants à une visite de compte parent de manière à ce que les informations sur les produits présentés, les échantillons remis, les demandes d'échantillons et les articles promotionnels puissent faire l'objet d'un suivi pour chacune des personnes ayant participé à la réunion.

**REMARQUE :** Vous pouvez également utiliser les pages de commande pour créer et mettre à jour des éléments de commande pour les produits. Si vous personnalisez la page Commande - Détails en ajoutant un nouveau champ, ce champ sera également disponible sur la page de demande d'échantillons. Pour plus d'informations sur les éléments de commande, voir [Création des éléments de commande pour des produits \(page 709\)](#).

La procédure suivante explique comment associer les informations de demande d'échantillons à un enregistrement de visite.

**REMARQUE :** Dans les versions de Oracle CRM On Demand antérieures à la version 22, il était possible d'insérer un enregistrement de demande d'échantillons sans utiliser d'enregistrement de demande d'échantillon parent associé à partir des services Web ou de la fonction d'importation. En revanche, depuis la version 22, lorsque vous insérez des enregistrements de demande d'échantillons à l'aide des services Web ou de la fonction d'importation, vous devez indiquer l'ID de la demande d'échantillons parent afin de fournir le contexte de la demande d'échantillons. Dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand, vous pouvez seulement créer une demande d'échantillons à partir d'une demande d'échantillons parent dans le contexte d'une visite. Par ailleurs, les règles de blocage de produit ne sont pas suivies lorsque des demandes d'échantillons sont insérées ou mises à jour à l'aide des services Web ou de la fonction d'importation.

**REMARQUE :** Le traitement des produits bloqués n'est pas pris en charge pour les demandes d'échantillons lorsque des workflows sont utilisés dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir [A propos des workflows de demande d'échantillon et des règles de produits bloqués \(page 717\)](#).

**Avant de commencer.** Pour demander des échantillons lors d'une visite commerciale, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

#### ***Pour associer les informations de demande d'échantillons à un enregistrement de visite***

- 1 Dans la page Détail des visites ou Participants - Détails, dans la section Demande échantillon, cliquez sur Nouveau.

Pour accéder à la page Participants - Détails, accédez à la section Participants de la page Détail des visites, puis ouvrez l'enregistrement participant recherché.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 2 Dans la page Demandes échantillon - Modification, saisissez les informations requises pour la demande. Pour plus d'informations sur les champs de demande d'échantillons, voir [Champs de demande d'échantillons \(page 674\)](#).
- 3 Sauvegardez l'enregistrement de demande d'échantillons.
- 4 Dans la page de détails de la demande d'échantillons, accédez à la section Eléments de demande d'échantillons.

**REMARQUE :** Si la section souhaitée n'apparaît pas dans la page, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 5 Dans la section Elément de demande d'échantillons :

- a Cliquez sur Nouveau pour ajouter un élément de demande d'échantillons pour chaque échantillon de produit demandé.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial, seuls les produits alloués au commercial apparaissent dans le sélecteur de produit. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial \(page 2058\)](#).

- b Dans la page de modification des éléments de demande d'échantillons, saisissez les informations requises pour l'élément de demande d'échantillons.

Le tableau figurant à la fin de cette procédure fournit des informations complémentaires sur certains champs relatifs à un élément de demande d'échantillons.

- c Sauvegardez l'enregistrement d'élément de demande d'échantillons.

- d Ajoutez d'autres éléments au besoin.

- 6 Répétez les étapes numérotées de 1 à 5 pour ajouter d'autres lignes de demande d'échantillons à l'enregistrement de visite.

- 7 Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations relatives aux détails des visites en vue de leur traitement.

Pour plus d'informations, voir [Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock](#).

Champ	Description
Numéro d'élément de commande :	(Obligatoire) Champ numérique représentant un élément de commande.
Quantité	(Obligatoire) Nombre d'échantillons demandés. Il doit s'agir d'un nombre entier positif différent de zéro. Oracle CRM On Demand renvoie un message d'avertissement si vous entrez l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une valeur supérieure à celle du champ Qté max. dans votre enregistrement d'allocation.</li> <li>■ Une valeur supérieure ou égale à 10 % du champ Quantité maximum par client dans votre enregistrement d'allocation.</li> </ul>
Produit	(Obligatoire) Le nom du produit. Cochez la case en regard de chaque produit que vous souhaitez demander. Pour plus d'informations sur la configuration des produits, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Définition des produits de votre société (page 2030)</a> et <a href="#">Champs de produit (page 646)</a> .  Seuls les produits du type de catégorie Echantillons remis, Article promotionnel remis, Produits présentés ou Elément de demande d'échantillons répondant aux conditions suivantes peuvent être liés à un enregistrement de visite : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les produits ne sont pas bloqués pour un interlocuteur principal.</li> <li>■ Les produits ont été alloués au commercial et l'administrateur de la société a défini le paramètre Activer le filtrage de la sélection de produits par allocation de commercial. Pour plus d'informations sur l'accès aux rapports personnalisés existants, voir <a href="#">Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial (page 2058)</a>.</li> <li>■ Les produits sont actifs à la date de visite actuelle.</li> </ul>
Commande	(Obligatoire) Ce champ indique la commande parent pour la demande d'échantillons. Par défaut, il est en lecture seule, mais vous pouvez le personnaliser pour qu'il ne le soit pas. Pour



Champ	Description
	plus d'informations sur la personnalisation, voir <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
<b>Informations complémentaires</b>	
Statut	<p>(Obligatoire) La valeur par défaut de ce champ est En attente. Lorsque vous soumettez une commande de demande d'échantillons pour des produits, la valeur de ce champ passe à Soumis. Ce champ peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nouveau</li> <li>■ En cours</li> <li>■ Réserve</li> <li>■ En transit</li> <li>■ Partiellement reçu</li> <li>■ Envoi partiel</li> <li>■ En attente</li> <li>■ Expédié</li> <li>■ Facturé</li> <li>■ Payé</li> <li>■ Installé</li> <li>■ Fermé</li> <li>■ Annulé</li> <li>■ Attente</li> <li>■ Compromis</li> <li>■ Réel</li> <li>■ Approuvé</li> <li>■ Projeté</li> <li>■ Rejeté</li> <li>■ En attente d'approbation</li> <li>■ Terminé</li> <li>■ Soumis</li> <li>■ -</li> <li>■ Choisi</li> <li>■ Echech de crédit</li> <li>■ Contrôle des événements</li> <li>■ Echech</li> <li>■ En attente</li> <li>■ En cours</li> <li>■ Traité</li> <li>■ Reçu</li> <li>■ Signé</li> <li>■ Nul</li> </ul>

### Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle

La procédure suivante explique comment enregistrer les informations du détail des visites sous la forme de modèle.

### **Pour enregistrer les informations du détail des visites sous la forme de modèle**

- Dans la page Détail des visites, cliquez sur le bouton approprié :
  - **Enregistrer en tant que modèle de CR Visite privé.** Vous seul pouvez utiliser le modèle.
  - **Enregistrer en tant que modèle de CR Visite public.** Les autres utilisateurs peuvent utiliser le modèle qui est ajouté à la liste.

**REMARQUE :** Chaque fois que vous cliquez sur le bouton, l'enregistrement est sauvegardé comme un modèle de CR Visite distinct. Oracle CRM On Demand reste ouvert sur cette page.

### **Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock**

La procédure suivante décrit comment soumettre des informations relatives aux visites à des fins de suivi du stock.

**REMARQUE :** Si l'enregistrement de visite ne contient pas de licence de l'interlocuteur au niveau Etat ou d'enregistrement de signature associé et que les vérifications de validation de ces conditions ont été configurées par l'administrateur dans la page Préférences en matière de sciences de la vie, Oracle CRM On Demand affiche alors un message d'erreur et empêche la soumission de la visite. Pour plus d'informations sur les préférences appropriées, voir les informations concernant l'activation de la validation de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat et l'activation de la validation de signature dans [Définition des préférences relatives aux sciences de la vie \(page 2055\)](#).

### **A propos de la soumission d'une visite de groupe et de visites de comptes**

Dans les versions de Oracle CRM On Demand antérieures à la version 24, si vous soumettiez des informations sur la visite de groupe, Oracle CRM On Demand ne vous autorisait pas à soumettre des informations sur la visite de compte liée, et celle-ci conservait un statut ambigu, qu'elle contienne ou non des éléments de stock et une signature valide. Toutefois, dans la version 24, la fonctionnalité de soumission de visite de compte a été améliorée comme suit :

- Vous pouvez soumettre une visite de compte quel que soit le statut d'une visite de groupe associée.
- Même si une visite de compte est déjà marquée comme soumise, le fait de cliquer sur Soumettre dans la page Détail de visite n'entraîne pas une erreur et Oracle CRM On Demand continue à vérifier les visites de groupe enfants et les soumet si elles n'ont pas déjà été soumises.
- Si une visite de compte n'est pas marquée comme soumise, le fait de cliquer sur Soumettre dans la page Détail de visite soumet cette visite de compte et toutes les visites de groupe liées qui n'ont pas le statut Soumis sans générer d'erreur.
- Si la visite de compte et toutes les visites de groupe sont marquées comme soumises, et si vous cliquez sur Soumettre dans la page Détail de visite, Oracle CRM On Demand ne génère pas d'erreur, mais ne continue pas le traitement de la visite, de sorte qu'aucun enregistrement en double n'est créé.

### **Pour soumettre les informations relatives aux détails des visites en vue du suivi du stock**

- Lorsque toutes les informations sont saisies et enregistrées sur la page Détail des visites, cliquez sur Soumettre pour envoyer les informations du détail des visites pour traitement.

Lorsque vous cliquez sur Soumettre, une transaction de déboursement est créée afin d'enregistrer les échantillons ou les articles promotionnels qui ont été offerts, et :

- Le statut de la visite de compte passe à Soumise.
- Le stock d'échantillons du commercial est réduit du nombre d'articles promotionnels et d'échantillons remis lors de la visite.

**REMARQUE :** Les commandes de demande d'échantillon n'affectent pas le stock d'échantillons.

- Les commandes de demande d'échantillon sont soumises.

- La visite de compte est clôturée.
- Vous ne pouvez accéder qu'aux informations détaillées de la visite de compte.

## A propos des signatures électroniques

Oracle CRM On Demand peut stocker des données de signature de façon sécurisée, au format image, pour des échantillons remis. Les images de signature sont stockées dans Oracle CRM On Demand à l'aide de formats image standard. L'image de signature est une série de coordonnées x et y ou de chaînes qui peuvent être stockées dans la base de données Oracle CRM On Demand.

Si l'administrateur coche la case Activer la validation de la signature sur la page Préférences en matière de sciences de la vie, une image de signature doit être associée à chaque activité de visite enregistrée pour les échantillons remis lors d'une visite commerciale. Il incombe au commercial qui remet les échantillons d'obtenir une signature électronique de la personne (ou de la société) qui reçoit ces échantillons. La signature peut être capturée sur papier ou au moyen d'une application externe (telle qu'un périphérique portable mobile), puis téléchargée dans Oracle CRM On Demand via l'interface des services Web à partir d'un client hors ligne, tel qu'un iPad ou un périphérique portable. Le commercial doit capturer la signature à la remise des échantillons. Le commercial ne peut pas soumettre l'enregistrement de visite Oracle CRM On Demand avant qu'un enregistrement de signature ne soit associé à la visite.

Les administrateurs et les utilisateurs autorisés peuvent afficher les images de signature associées à des enregistrements de visite dans Oracle CRM On Demand, mais ils ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements de signature. Les administrateurs d'échantillons doivent vérifier régulièrement les images de signature afin de s'assurer que les signatures collectées auprès d'un interlocuteur pour différentes visites sont cohérentes. Pour plus d'informations sur les paramètres de rôle d'utilisateur et de profil d'accès requis pour la vérification des signatures électroniques, voir [Vérification des signatures électroniques \(page 636\)](#).

## Vérification des signatures électroniques

Utilisez la procédure ci-après pour vérifier la signature associée à une activité de visite pour des échantillons remis. Cette procédure suppose que votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès sont définis de manière à vous permettre d'afficher les enregistrements de signature joints à des visites. Pour afficher des enregistrements de signature, la configuration suivante est requise :

- Le privilège Activer les opérations d'échantillon de base doit être activé pour votre rôle d'utilisateur.
- Dans les paramètres d'accès au type d'enregistrement de votre rôle d'utilisateur, les cases Accès autorisé et Lecture de tous les enregistrements autorisée doivent être cochées pour le type d'enregistrement Signature.
- La section d'informations connexes Signature doit figurer sur la présentation de la page des détails de visite d'interlocuteur pour votre rôle d'utilisateur.
- Dans votre profil d'accès par défaut, dans les paramètres pour les informations connexes pour le type d'enregistrement Activité, le niveau d'accès pour le type d'enregistrement Signature doit être défini avec une valeur qui permette de lire les enregistrements de signature.

Généralement, seuls les administrateurs ont accès aux enregistrements de signature. Pour plus d'informations sur les signatures, reportez-vous à la rubrique [A propos des signatures électroniques \(page 636\)](#).

**REMARQUE :** Si votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès sont configurés de manière à vous permettre d'afficher les enregistrements de signature joints à des visites, vous pouvez afficher l'enregistrement de signature, mais vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ni supprimer des enregistrements de signature ou des images de signature sur ces enregistrements. En outre, si un fichier est joint à un enregistrement de signature, vous pouvez afficher le fichier joint, le remplacer par un autre fichier ou retirer le fichier de l'enregistrement.

## Pour vérifier des signatures d'échantillon

- 1 Dans la page d'accueil Interlocuteurs, ouvrez l'interlocuteur concerné.

- 2 Sur la page Détails de l'interlocuteur de la section Activités terminées, accédez au champ Objet pour ouvrir l'enregistrement Activité de visite concerné.
- 3 Sur la page Détail de visite, accédez à la section Signature.

Le tableau ci-après décrit les champs affichés dans la section Signature dans l'application standard.

Champ	Description
Champ de titre	Un clic sur le lien Afficher dans ce champ ouvre l'enregistrement de signature.
Date de signature	Date à laquelle la signature a été capturée.
Prénom de l'interlocuteur	Prénom du destinataire des échantillons.
Nom de l'interlocuteur	Nom du destinataire des échantillons.
Prénom du commercial	Prénom du commercial qui a remis les échantillons.
Nom du commercial	Nom du commercial qui a remis les échantillons.


- 4 Cliquez sur le lien Vue pour l'enregistrement de signature que vous souhaitez afficher.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez ni modifier les détails d'un enregistrement de signature existant, ni en créer un nouveau.

- 5 Dans la page Signature - Détails, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Affichez l'image de signature.
- Cliquez sur Modifier pour ouvrir la page Modifier la signature et joignez un fichier à l'enregistrement de signature ou affichez ou retirez un fichier joint à l'enregistrement.

Le tableau ci-après fournit des informations sur certains champs de la page Signature - Détails dans l'application standard.

Champ	Description
Texte d'avis de non-responsabilité	<p>Ce champ affiche le texte d'avis de non-responsabilité associé aux échantillons remis. Vous ne pouvez pas modifier, insérer ou supprimer une partie de ce texte.</p> <p>Le texte d'avis de non-responsabilité est téléchargé dans Oracle CRM On Demand via l'interface des services Web à partir d'un client hors ligne, tel qu'un iPad ou un périphérique portable. Ce champ comporte l'intégralité du texte d'avis de non-responsabilité dans la langue définie pour l'avis de non-responsabilité. Il affiche le texte exact que les médecins peuvent lire lorsqu'ils s'inscrivent pour recevoir des échantillons. Pour plus d'informations sur les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir <a href="#">Avis de non-responsabilité sur échantillon (page 660)</a>.</p>
Pièce jointe	<p>Si ce champ s'affiche sur la page, vous pouvez joindre un fichier à un enregistrement de signature. Le champ affiche initialement une icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement :</p> 

Champ	Description
	<p>Vous pouvez joindre un fichier à l'enregistrement de signature en cliquant sur l'icône représentant un trombone sur la page de modification de l'enregistrement puis en sélectionnant le fichier que vous souhaitez télécharger.</p> <p>Après le téléchargement du fichier et la sauvegarde de l'enregistrement, le champ de pièce jointe de la page des détails de l'enregistrement affiche le nom et la taille du fichier en pièce jointe. Dans la page de modification de l'enregistrement, le champ affiche également l'icône représentant un trombone ainsi qu'une icône en forme de croix qui peut être utilisée pour supprimer le fichier. Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ Pièce jointe et sur les restrictions concernant le type et la taille des fichiers, voir <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe</a> (voir <a href="#">Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements</a> page 184).</p>

### A propos de la relation entre des transactions d'échantillon et le stock d'échantillons

Le tableau suivant décrit la relation entre les transactions d'échantillon, les types de transaction et l'impact sur le stock d'échantillons pour les commerciaux.

**REMARQUE :** Les transactions Transfert sortant, Ajustement de stock (échantillons perdus et trouvés) sont générées par l'utilisateur tandis que les types de transaction Remise d'échantillon et Transfert entrant sont générées par Oracle CRM On Demand.

Enregistrement Transaction d'échantillon	Description	Type de transaction	Impact sur le stock d'échantillons
Transaction de remise d'échantillon	Transactions pour lesquelles le commercial envoie et remet des échantillons. Oracle CRM On Demand génère automatiquement les transactions de remise d'échantillon lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Affichage des transactions de remise d'échantillon</a> (page 616).	Remise d'échantillon	Les transactions d'échantillon de ce type sont déduites du stock d'échantillons du commercial.
Transaction de type Reçu	Transactions permettant au commercial de recevoir des échantillons. Les utilisateurs doivent accuser réception des échantillons. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Accusé de réception du stock d'échantillons</a> (page 603).	Transfert entrant	Les transactions d'échantillon de ce type sont ajoutées au stock d'échantillons du commercial.

Enregistrement Transaction d'échantillon	Description	Type de transaction	Impact sur le stock d'échantillons
Transaction de type Envoyé	Transactions permettant au commercial de transférer des échantillons à un autre utilisateur ou d'envoyer les échantillons inutilisés au siège. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création d'un transfert d'échantillons (page 612)</a> .	Transfert sortant	Les transactions d'échantillon de ce type sont déduites du stock d'échantillons du commercial.
Transaction d'ajustement	Transactions créées par le commercial pour corriger les écarts constatés entre l'inventaire physique des échantillons et les enregistrements dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Ajustement des transactions d'échantillon (page 614)</a> .	Ajustement de stock	Les transactions d'échantillon de ce type sont ajoutées au stock d'échantillons du commercial ou déduites de ce stock en fonction des besoins. Par exemple :  Les transactions d'échantillon de ce type et associées au motif d'ajustement Trouvé sont ajoutées au stock d'échantillons du commercial. Dans ce cas, la valeur du champ Quantité de l'élément de la transaction est traitée comme un nombre positif.
Transaction de type Perdu	Transactions créées par le commercial pour enregistrer les échantillons perdus. Les transactions d'échantillon perdu sont soumises comme des ajustements. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de transactions d'échantillon perdu ou trouvé (page 616)</a> .	Ajustement de stock, avec le motif Perdu	Les transactions d'échantillon de ce type et associées au motif d'ajustement Perdu sont déduites du stock d'échantillons du commercial. Dans ce cas, la valeur du champ Quantité de l'élément de la transaction est traitée comme un nombre négatif.

## Surveillance des activités d'échantillon

L'administrateur des échantillons est responsable du stock d'échantillons de la société et vérifie qu'il est conforme à la réglementation en vigueur.

**Avant de commencer.** Pour surveiller les activités d'échantillon, les responsabilités administratives doivent être attribuées à votre rôle d'utilisateur et celui-ci doit en outre inclure les privilèges suivants :

- Activer les opérations d'échantillon de base
- Activer l'ajustement des échantillons

Pour surveiller les activités d'échantillon, cliquez sur la liste à surveiller dans la section des listes de transactions d'échantillon de la page d'accueil Transaction d'échantillon. Le tableau ci-après décrit la fonction de chaque liste.

Liste des transactions d'échantillon	Filtres
Transactions de déboursement	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et remis. La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les échantillons qui ont été remis.
Transactions de type Envoyé	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et transférés. La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les échantillons qui ont été retournés ou les expéditions transférées entre les utilisateurs finaux.
Transactions de type Reçu	Affiche tous les échantillons qui ont été soumis et reçus. La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier toutes les expéditions reçues entre les utilisateurs finaux.
Transactions d'ajustement	Affiche toutes les transactions d'ajustement qui ont été soumises. La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier tous les types de transaction d'ajustement qui ont été soumis par les utilisateurs finaux et les administrateurs d'échantillons pour rapprocher les différences entre les quantités physiques et les enregistrements dans Oracle CRM On Demand.
Transactions de type Perdu	Affiche tous les échantillons perdus qui ont été soumis en tant qu'ajustements. La surveillance de cette liste permet à l'administrateur des échantillons de vérifier les échantillons qui ont été perdus.

Pour plus d'informations sur l'affichage ou la création de ces listes, reportez-vous aux rubriques [Utilisation des listes \(page 137\)](#) et Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists page 143](#)).

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau.

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

## Champs Transaction d'échantillon

Utilisez la page Transaction d'échantillon - Modification pour ajouter une transaction d'échantillon ou pour mettre à jour les détails relatifs à une transaction d'échantillon existante ayant le statut En cours. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction d'échantillon.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les transactions d'échantillon dans les pages de liste des transactions d'échantillon. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des




options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux transactions d'échantillon. Selon le type de transaction d'échantillon ouvert (Transfert entrant, Transfert sortant, Ajustement de stock, Dépense, Echantillons perdus), tous ces champs ne seront pas nécessairement applicables.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la transaction</b>	
Nom	Identificateur unique de la transaction d'échantillon (généré par le système).
Date	<p>Date de la transaction d'échantillon.</p> <p>Lorsque vous entrez une date qui se trouve dans la période de stock active, les champs Période de stock : Date de début et Période de stock : Date de fin sont remplis automatiquement. Un message d'erreur s'affiche si vous entrez une date ne se trouvant dans aucune période de stock existante. Vous pouvez entrer une date future si votre administrateur configure Autoriser la soumission de visites futures et de transactions d'échantillon. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définition des préférences en matière de sciences de la vie (voir <a href="#">Définition des préférences relatives aux sciences de la vie</a> page 2055).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous soumettez une visite future pour démarrer une transaction, Oracle CRM On Demand associe l'enregistrement de transaction d'échantillon à la période de stock active. La transaction d'échantillon reste associée à la période de stock active actuelle, même si vous fermez la période de stock avant la date de la visite future. La transaction d'échantillon n'est pas associée à la période de stock plus actuelle.</p> <p>Il n'est pas possible de créer de transactions d'échantillon pour les périodes rapprochées. Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur si vous entrez une date se trouvant dans une période rapprochée ou une période inactive.</p>
Type	<p>Le type de transaction d'échantillon peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transfert sortant</li> <li>■ Ajustement de stock</li> <li>■ Echantillons perdus</li> <li>■ Demande d'échantillons</li> <li>■ Remise d'échantillon</li> <li>■ Transfert entrant</li> </ul> <p>Les transactions de type Transfert sortant, Ajustement de stock, Echantillons perdus et Demande d'échantillons sont des transactions générées par l'utilisateur tandis que les transactions de type Déboursement et Transfert entrant sont générées par le système.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Il est essentiel de ne pas personnaliser ni modifier l'ordre de la liste de sélection Type pour la configuration des champs Transaction d'échantillon, au risque de répercussions sur la fonctionnalité de liste de sélection en cascade.</p>
Statut	<p>Le statut de la transaction d'échantillon peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En cours</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Soumise</li> <li>■ Traitée avec des différences</li> <li>■ En transit</li> <li>■ Traitée</li> <li>■ Ajustée</li> </ul>
Date de livraison escomptée	Date de livraison prévue de l'échantillon.
Numéro de suivi	Numéro unique susceptible d'être utilisé par vous-même et le client pour assurer le suivi de livraison de l'échantillon.
Nombre de packages envoyés	Nombre de paquets inclus dans l'échantillon.
Transférer à	<p>Personne pour laquelle la transaction de transfert sortant est consignée. Cette personne reçoit l'échantillon et doit en accuser réception.</p> <p>Lors de la création d'une transaction de transfert sortant, il s'agit d'un champ requis.</p>
Transférer de	Personne qui transfère les échantillons (c'est-à-dire la personne qui crée la transaction de transfert sortant).
Période de stock : Date de début	<p>Date de début de la période de stock associée à la transaction d'échantillon. Ce champ est en lecture seule et il est rempli automatiquement uniquement lorsque la date que vous entrez dans le champ Date est comprise dans une période de stock active.</p> <p>La période de stock limite les produits et les numéros de lots d'échantillons disponibles à la sélection lors de l'ajout des éléments de transaction. Elle permet également de s'assurer que pour la période de stock sélectionnée, seuls les produits et les numéros de lots d'échantillons valides sont disponibles à la sélection.</p>
Période de stock : Date de fin	<p>Date de fin de la période de stock associée à la transaction d'échantillon. Ce champ est en lecture seule et il est rempli automatiquement uniquement lorsque la date que vous entrez dans le champ Date est comprise dans une période de stock inactive.</p> <p>La période de stock limite les produits et les numéros de lots d'échantillons disponibles à la sélection lors de l'ajout des éléments de transaction. Elle permet également de s'assurer que pour la période de stock sélectionnée, seuls les produits et les numéros de lots d'échantillons valides sont disponibles à la sélection.</p>
Motif d'ajustement	<p>Motif de création ou d'ajustement de la transaction d'échantillon. Les codes de motif disponibles sont notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perdu</li> <li>■ Trouvé</li> <li>■ Vol</li> <li>■ Erreur humaine</li> <li>■ Compte initial</li> <li>■ Demande</li> </ul>

Champ	Description
Remarques	L'utilisateur peut entrer des informations supplémentaires sur la transaction d'échantillon dans ce champ.
Pièce jointe	<p>Si ce champ est visible sur la page, vous pouvez joindre un fichier à un enregistrement de transaction d'échantillon. Le champ affiche initialement une icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement :</p>  <p>Vous pouvez joindre un fichier à l'enregistrement de transaction d'échantillon en cliquant sur l'icône représentant un trombone dans la page de modification de l'enregistrement puis en sélectionnant le fichier que vous souhaitez télécharger.</p> <p>Après le téléchargement du fichier et la sauvegarde de l'enregistrement, le champ de pièce jointe de la page des détails de l'enregistrement affiche le nom et la taille du fichier en pièce jointe. Dans la page de modification de l'enregistrement, le champ affiche également l'icône représentant un trombone ainsi qu'une icône en forme de croix qui peut être utilisée pour supprimer le fichier.</p> <p>Vous ne pouvez joindre qu'un seul fichier à chaque enregistrement de transaction d'échantillon.</p> <p>Pour obtenir des instructions sur l'ajout de fichiers à des enregistrements via le champ de pièce jointe et pour obtenir des informations sur les restrictions concernant les types et les tailles des fichiers, voir <a href="#">Ajouter des fichiers aux enregistrements via les champs de pièce jointe</a> (voir <a href="#">Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements</a> page 184).</p>

### Informations importantes sur l'interlocuteur

**REMARQUE :** Ces informations en lecture seule sont uniquement remplies pour les transactions de déboursement. Oracle CRM On Demand génère automatiquement ces transactions lorsque les commerciaux offrent des échantillons au cours des visites commerciales. Pour plus d'informations, voir [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#) et [Affichage des transactions de déboursement \(voir Affichage des transactions de remise d'échantillon page 616\)](#).

Interlocuteur	Nom complet du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Prénom de l'interlocuteur	Prénom du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Nom de l'interlocuteur	Nom de famille du médecin ou de l'interlocuteur de l'hôpital auquel le déboursement a été adressé.
Type d'interlocuteur	Le type d'interlocuteur.
Compte de l'interlocuteur	Compte associé à cet interlocuteur.
E-mail de l'interlocuteur	Adresse e-mail de cet interlocuteur.

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les transactions d'échantillon, voir les rubriques suivantes :

- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon \(page 609\)](#)
- [Gestion des transactions d'échantillon \(page 611\)](#)

## Éléments de transaction

Utilisez les pages Élément de transaction pour créer, mettre à jour et suivre vos éléments de transaction pour les échantillons.

Un *élément de transaction* enregistre les détails de l'échantillon ou des éléments promotionnels associés à une transaction d'échantillon. Pour chaque transaction d'échantillon, une ou plusieurs lignes détails Élément de transaction doivent exister. Ces informations sont utilisées pour calculer un nombre de stocks en cours d'exécution pour le commercial. Les transactions d'échantillon sont utilisées dans le processus de rapprochement pour représenter tous les échantillons et éléments promotionnels qui sont affectés à un commercial.

## Gestion des éléments de transaction

Pour des procédures pas à pas de gestion des éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Modification de l'échantillon dans un élément de transaction \(page 644\)](#)
- [Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction \(page 645\)](#)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon \(page 617\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Rubriques connexes

- [Éléments de transaction \(page 644\)](#)
- [Champs d'élément de transaction \(page 645\)](#)
- [Champs de produit \(page 646\)](#)

## Modification de l'échantillon dans un élément de transaction

Utilisez la page Produit - Modification pour modifier l'échantillon d'un élément de transaction. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir modifier des échantillons dans un élément de transaction, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

## Pour modifier l'échantillon dans un élément de transaction

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.

**REMARQUE** : L'enregistrement de transaction que vous ouvrez doit avoir le statut **En cours**. Les transactions qui ont le statut **Soumis** ne peuvent pas être modifiées.

- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, accédez à la ligne détail Elément de transaction à modifier.
- 3 Dans le champ Echantillon de la ligne détail Elément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre échantillon à associer à cette ligne, le cas échéant.
- 4 Dans le champ Echantillon de la ligne détail Elément de transaction, cliquez sur le nom de l'échantillon, cliquez sur Modifier dans la page Produit - Détails, puis modifiez les champs requis.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit \(page 646\)](#).

### Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction

Utilisez la page Lot d'échantillons - Modification pour modifier le lot d'échantillons d'un élément de transaction. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lot d'échantillons.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir modifier des lots d'échantillons dans un élément de transaction, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

#### *Pour modifier le lot d'échantillons d'un élément de transaction*

- 1 Dans la page Transaction d'échantillon - Liste, explorez le champ Nom pour ouvrir l'enregistrement de transaction de votre choix.

**REMARQUE** : L'enregistrement de transaction que vous ouvrez doit avoir le statut **En cours**. Les transactions qui ont le statut **Soumis** ne peuvent pas être modifiées.

- 2 Dans la page Transaction d'échantillon - Détails, accédez à la ligne détail Elément de transaction à modifier.
- 3 Dans le champ N° de lot de la ligne détail Elément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre lot d'échantillons à associer à cette ligne, le cas échéant.

**REMARQUE** : Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection.

- 4 Dans le champ N° lot de la ligne détail Elément de transaction, cliquez sur le nom du lot d'échantillons, cliquez sur Modifier dans la page Lot d'échantillons - Détails, puis modifiez les champs de lot d'échantillons comme nécessaire (reportez-vous à la rubrique Champs de lot d'échantillons (voir [Champs relatifs aux lots d'échantillons](#) page 659) pour plus d'informations).

### Champs d'élément de transaction

Utilisez la page Elément de transaction - Modification pour ajouter un élément de transaction ou mettre à jour les détails d'un élément de transaction existant.

**A SAVOIR** : Vous pouvez également modifier les éléments de transaction dans la page Elément de transaction - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs aux éléments de transaction.

Champ	Description
Numéro de ligne	Numéro unique affecté manuellement à chaque élément.
Echantillon	Nom de l'échantillon ou de l'article promotionnel.
N° de lot	Numéro ou nom unique affecté à l'échantillon à des fins de suivi. Un échantillon ne fait pas nécessairement l'objet d'un suivi par numéro de lot. Ce champ est facultatif.  <b>REMARQUE :</b> Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un élément de transaction, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un lot d'échantillons. Seuls les lots d'échantillons suivis par numéro de lot dans le stock (c'est-à-dire les lots d'échantillons pour lesquels la case Stock par lot est cochée) sont disponibles pour la sélection. Pour plus d'informations sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques <a href="#">Lots d'échantillons (page 657)</a> et Champs relatifs aux lots d'échantillon (voir <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillons page 659</a> ).
Quantité	Quantité de l'échantillon. Ce champ est requis.  <b>REMARQUE :</b> Si la valeur de quantité est inférieure à la quantité initiale du stock d'échantillons transférée du siège social, utilisez le signe moins avec la valeur numérique. Ce champ est important pour l'enregistrement des ajustements, tels qu'une perte, un vol ou une erreur humaine.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de transaction, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments de transaction \(page 644\)](#)
- [Gestion des éléments de transaction \(page 644\)](#)
- [Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon \(page 617\)](#)

### Champs de produit

Utilisez la page Produit - Modification pour définir et gérer la liste des produits d'une société. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit. Pour plus d'informations sur la définition des produits de votre société, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société \(page 2030\)](#).

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des produits dans la page Produit - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux produits.

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

Champ	Description
Catégorie de produits	<p>Catégorie de produit, telle que définie par l'administrateur de produit de la société. Par exemple, la catégorie peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Echantillons remis</li> <li>■ Article promotionnel offert</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Ne modifiez pas les données initiales de la catégorie de produit. Certaines filtres ont été créés dans Oracle CRM On Demand pour les échantillons remis et les articles promotionnels offerts. Vous pouvez ajouter de nouvelles catégories de produit en fonction des besoins de vos clients.</p>
Solution	<p>Fichier image du produit associé au produit. Ce fichier est utilisé pour décrire le produit lors d'une visite commerciale.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ est disponible avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition et peut ne pas être disponible pour votre configuration. Si vous avez besoin de ce champ et qu'il n'est pas disponibles, contactez l'administrateur de la société.</p>
Référence	<p>Numéro de référence du fabricant associé au produit. La société spécifie ce numéro.</p>
Commande possible	<p>Case à cocher indiquant les modalités de commande de l'échantillon de produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si elle est activée, l'échantillon de produit peut être commandé par le commercial et expédié depuis la société chez le médecin, à la clinique ou à l'hôpital.</li> <li>■ Si elle est désactivée, l'échantillon de produit ne peut être obtenu que lors d'une remise d'échantillon par le commercial.</li> </ul>
Type	<p>Le produit peut être de l'un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produit.</b> Article physique fabriqué par la société pour le client.</li> <li>■ <b>Service.</b> Événement de valeur ajoutée fournissant un service à un client. Il peut s'agir, par exemple, d'un conseil.</li> <li>■ <b>Formation.</b> Événement à valeur ajoutée assurant une formation au client. Il peut s'agir, par exemple, de laboratoires, de manuels, de stages pratiques, de conférences, etc.</li> </ul>
Statut	<p>La société définit le statut du produit. Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponible.</b> Le produit est disponible pour les transferts et remises d'échantillons.</li> <li>■ <b>Actif.</b> Des transferts et remises d'échantillons sont actifs pour ce produit.</li> <li>■ <b>En attente.</b> Le produit n'est pas prêt à être remis mais il est sur le point d'être disponible.</li> <li>■ <b>Ensemble.</b> Groupe de produits ou services qui ont été conditionnés ensemble et sont dépendants les uns des autres.</li> <li>■ <b>Prototype.</b> Le produit n'est pas immédiatement disponible, mais il est possible d'en examiner un exemplaire.</li> <li>■ <b>Périmé.</b> Ce produit n'est plus disponible pour les transferts et remises d'échantillons et ne le sera plus ensuite.</li> </ul>



Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Fermé.</b> Ce statut est identique au statut Péréimé, excepté que le produit sera disponible jusqu'à ce qu'il ne reste plus d'échantillon à transférer ou à remettre.</li> </ul>
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Description de l'échantillon de produit.

## Allocations

Utilisez les pages Allocation pour créer, mettre à jour et suivre les allocations d'un échantillon.

L'administrateur d'échantillons d'une société pharmaceutique définit un enregistrement d'allocation. Cet enregistrement détermine la période à laquelle les échantillons de produits ont été remis aux commerciaux afin d'être distribués dans les cliniques, les hôpitaux et auprès des médecins. En outre, les informations d'allocation définissent les éléments suivants :

- le nombre d'échantillons d'un produit spécifique que le commercial est autorisé à remettre à un moment précis ;
- le nombre maximum d'échantillons que le commercial est autorisé à remettre dans un lieu précis.

Cette fonctionnalité permet à l'administrateur d'échantillons de définir ces paramètres au niveau du produit et de communiquer ces informations à tous les commerciaux. Avec les allocations, vous pouvez définir la période d'allocation, allouer les échantillons pour cette période, afficher la liste des échantillons disponibles pour chaque période et définir les paramètres maximum pour la distribution des échantillons pendant la période d'allocation.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux allocations, il est possible que l'onglet Allocation soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Allocation

La page d'accueil Allocation constitue le point de départ de la gestion des allocations.

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

**Avant de commencer.** Pour utiliser des allocations, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

#### Création d'une allocation

L'administrateur d'échantillons crée une allocation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Allocations récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs d'allocation (voir [Champs relatifs à l'allocation](#) page 651).

### Utilisation des listes d'allocations

La section Allocation - Liste présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes d'allocations standard.

Liste d'allocations	Filtres
Toutes les allocations	Toutes les allocations auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de l'allocation.
Allocations récemment modifiées	Toutes les allocations dont le champ Titulaire contient votre nom, triées sur la date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des allocations récentes

La section Allocations récemment modifiées affiche les dernières allocations qui ont été modifiées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou toutes les sections suivantes à la page d'accueil Allocation :

- Allocations récemment créées
- Allocations récemment modifiées
- Mes allocations récemment créées
- Mes allocations récemment modifiées
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut rendre des rapports disponibles pour l'affichage dans la page d'accueil Allocation).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Allocation

- 1 Dans la page d'accueil Allocation, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Allocation - Présentation, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page, Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations \(page 648\)](#)

- [Champs relatifs à l'allocation \(page 651\)](#)
- [Gestion des allocations \(page 650\)](#)

## Gestion des allocations

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

- [Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux \(page 650\)](#)
- [Modification de l'échantillon dans une allocation \(page 650\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations \(page 648\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation \(page 648\)](#)
- [Champs relatifs à l'allocation \(page 651\)](#)

## Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux

Utilisez la page Allocation - Détail pour allouer des échantillons à un utilisateur final.

Pour ajouter plusieurs enregistrements d'allocation, il est recommandé que l'administrateur des échantillons crée un fichier d'importation (mise en correspondance des utilisateurs finaux avec les allocations de produits), puis charge les données dans Oracle CRM On Demand.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir allouer des échantillons à des utilisateurs finaux, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour allouer des échantillons à un utilisateur final*

- 1 Dans la page Allocations - Liste, explorez le champ Type d'allocation pour ouvrir l'enregistrement d'allocation.
- 2 Dans la page Allocation – Détail, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Titulaire, puis sélectionnez l'utilisateur final. Cliquez sur Enregistrer.

## Modification de l'échantillon dans une allocation

Utilisez la page Produit - Modification pour modifier l'échantillon dans une allocation. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir modifier l'échantillon dans une allocation, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### **Pour modifier l'échantillon dans une allocation**

- 1 Dans la page Allocations - Liste, explorez le champ Type d'allocation pour ouvrir l'enregistrement d'allocation à modifier.
- 2 Dans le champ Echantillon de la page Allocation - Détail, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un autre échantillon à associer à l'enregistrement d'allocation, le cas échéant.
- 3 Dans le champ Echantillon de la page Allocation - Détail, cliquez sur le nom de l'échantillon, cliquez sur Modifier sur la page Détails du produit, puis modifiez les champs si nécessaire (Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Champs de produit \(page 646\)](#)).

## **Champs relatifs à l'allocation**

Utilisez la page Allocation - Modification pour ajouter une allocation ou mettre à jour les détails relatifs à une allocation existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une allocation.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier des allocations dans les pages [Listes d'allocations](#) et [Allocation - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux allocations.

Champ	Description
Type d'allocation	Le nom d'allocation est défini par l'administrateur des échantillons. Il doit être unique. En voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocation échantillon</li> <li>■ Allocation article promotion</li> </ul>
Actif	L'allocation peut avoir l'un des statuts suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actif.</b> Indique que la date de fin de la période d'allocation n'a pas encore été atteinte.</li> <li>■ <b>Inactive.</b> Indique que la période d'allocation est terminée et que la date de fin a été atteinte.</li> </ul>
Propriétaire	Le propriétaire de l'enregistrement d'allocation. Il s'agit de la personne à qui l'administrateur des échantillons attribue l'allocation.
Echantillon	Echantillon de produit associé à cette allocation.  <b>REMARQUE :</b> Lorsque vous créez un enregistrement d'allocation, vous ne pouvez entrer dans ce champ que les produits catégorisés comme échantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts).
Qté max.	Quantité maximum de produit pouvant être remise pour une visite.

Champ	Description
	<b>REMARQUE</b> : A la remise d'échantillons ou d'articles promotionnels, un message d'avertissement s'affiche si vous approchez ou dépassez la valeur du champ Qté max.
Qté d'allocation	Quantité maximum de produit pouvant être remise au cours de la période d'allocation.
Qté max. par client	Quantité maximum de produit pouvant être remise à un interlocuteur au cours de la période d'allocation. <b>REMARQUE</b> : A la remise d'échantillons ou d'articles promotionnels à un interlocuteur, un message d'avertissement s'affiche si vous dépassez la valeur du champ Qté max par client ou que vous l'approchez dans la limite de 10 %.
Echantillon : Description	Champ de texte décrivant l'enregistrement d'allocation, indiquant par exemple l'objectif de l'allocation.
Propriétaire : Prénom	Prénom du propriétaire de l'enregistrement d'allocation, généralement l'utilisateur l'ayant créé.
Propriétaire : Nom	Nom du propriétaire de l'enregistrement d'allocation, généralement l'utilisateur l'ayant créé.
Date de début	Date de début de cette allocation.
Date de fin	Date de fin de cette allocation.
Arrêt de l'échantillonnage	Case à cocher servant à indiquer si des échantillons doivent toujours être livrés : <input type="checkbox"/> si elle est cochée, il n'est plus possible de remettre des échantillons. <input type="checkbox"/> Si elle n'est pas cochée, il est toujours possible de remettre des échantillons.
Tri par	Grâce à ce champ, les commerciaux peuvent trier leurs allocations dans un ordre précis.
<b>Autres champs :</b>	
<b>REMARQUE</b> : L'administrateur de votre société doit configurer les champs ci-dessous car ils ne sont pas disponibles par défaut.	
Qté restante	Quantité du produit dont dispose encore le commercial pour remise au cours de la période d'allocation. Oracle CRM On Demand initialise ce champ avec la valeur du champ Qté d'allocation.
Qté distribuée	Quantité du produit que le commercial a distribuée à un interlocuteur au cours de la période d'allocation. Oracle CRM On Demand initialise ce champ avec une valeur de zéro (0).

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les affectations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Allocations \(page 648\)](#)

- [Utilisation de la page d'accueil Allocation \(page 648\)](#)
- [Gestion des allocations \(page 650\)](#)

## Allocations d'interlocuteur professionnel de santé

Utilisez les pages d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé pour indiquer la quantité maximum d'un produit ou d'un échantillon qu'un tel interlocuteur (un médecin par exemple) peut recevoir d'un commercial. Ne confondez pas cette quantité maximum avec celle indiquée dans l'enregistrement d'allocation, qui spécifie la quantité maximum d'un produit ou d'un échantillon qu'un commercial donné peut remettre ou présenter à un interlocuteur au cours de la période d'allocation. Pour plus d'informations sur les allocations, voir [Allocations \(page 648\)](#).

Les allocations d'interlocuteur professionnel de santé sont généralement gérées par l'administrateur des échantillons dans une industrie pharmaceutique. Pour pouvoir travailler avec des allocations d'interlocuteur professionnel de santé, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base. Vous pouvez créer plusieurs enregistrements d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé pour chaque interlocuteur. Vous pouvez indiquer dans chacun d'eux le type d'allocation, la date de début et la date de fin de la période d'allocation et le nombre d'échantillons d'un produit donné pouvant être remis à l'interlocuteur au cours de la période d'allocation.

Vous pouvez créer individuellement des enregistrements d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé directement dans les pages d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, mais il est préférable d'importer les enregistrements d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé dans Oracle CRM On Demand, notamment lorsque vous voulez créer un grand nombre d'enregistrements. Pour plus d'informations sur l'importation des allocations d'interlocuteur professionnel de santé, voir [Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé : Préparation de l'importation \(page 1911\)](#).

Si l'administrateur de votre société l'a configuré pour votre société, vous pouvez voir les allocations d'interlocuteur professionnel de santé sous forme d'élément en lecture seule associé à un enregistrement d'interlocuteur.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si le suivi des allocations pour les interlocuteurs professionnels de santé ne rentre pas dans le cadre de vos attributions, l'onglet Allocation d'interlocuteur professionnel de santé peut être exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé

La page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé constitue le point de départ de la gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé. En outre, si votre rôle utilisateur vous autorise à personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

**Avant de commencer.** Pour utiliser des allocations d'interlocuteur professionnel de santé, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

#### Création d'une allocation d'interlocuteur professionnel de santé

L'administrateur d'échantillons crée une allocation d'interlocuteur professionnel de santé en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Allocations d'interlocuteur professionnel de santé récemment modifiées. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé (voir [Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé](#) page 655).

**REMARQUE :** Vous pouvez créer individuellement des enregistrements d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé directement dans les pages d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, mais il est préférable d'importer les enregistrements d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé dans Oracle CRM On Demand, notamment lorsque vous voulez créer un grand nombre d'enregistrements. Pour plus d'informations sur

[l'importation des allocations d'interlocuteur professionnel de santé](#), voir [Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé : Préparation de l'importation \(page 1911\)](#).

### Utilisation des listes d'allocations d'interlocuteur professionnel de santé

La section des listes d'allocations d'interlocuteur professionnel de santé présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'allocations d'interlocuteur professionnel de santé.

Liste d'allocations d'interlocuteur professionnel de santé	Filtres
Toutes les allocations d'interlocuteur professionnel de santé	Toutes les allocations d'interlocuteur professionnel de santé dont vous avez la visibilité
Allocations d'interlocuteur professionnel de santé récemment modifiées	Toutes les allocations d'interlocuteur professionnel de santé dont vous avez la visibilité, triées par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des allocations d'interlocuteur professionnel de santé récemment modifiées

La section Allocations d'interlocuteur professionnel de santé récemment modifiées affiche les dernières allocations qui ont été modifiées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé

Si votre rôle utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections de rapport supplémentaires à la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé. L'administrateur de votre société peut mettre des sections de rapport à disposition pour affichage dans votre page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé.

#### ***Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé***

- 1 Dans la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les allocations d'interlocuteur professionnel de santé, voir les rubriques suivantes :

- [Allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#)
- [Gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 655\)](#)



- [Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 655\)](#)

## Gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les allocations d'interlocuteur professionnel de santé, voir les rubriques suivantes :

- [Allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#)
- [Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 655\)](#)

## Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé

Utilisez la page Allocation d'interlocuteur professionnel de santé - Modification pour ajouter une allocation ou mettre à jour les détails relatifs à une allocation existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une allocation d'interlocuteur professionnel de santé.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les allocations d'interlocuteur professionnel de santé dans les pages Allocation d'interlocuteur professionnel de santé - Liste et Allocation d'interlocuteur professionnel de santé – Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs aux allocations d'interlocuteur de santé.

Champ	Description
ID d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé	ID unique généré par Oracle CRM On Demand pour l'enregistrement.
Type	Type de l'allocation que vous voulez créer. Les types disponibles par défaut pour les allocations d'interlocuteur professionnel de santé sont les suivants, mais l'administrateur de votre société peut en ajouter ou en supprimer :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocation détaillée</li> <li>■ Allocation échantillon</li> <li>■ Allocation demande échantillons</li> <li>■ Allocation article promotion</li> </ul> <p>Allocation détaillée, Allocation échantillon, Allocation demande d'échantillons et Allocation article promotionnel sont des désignations créées par les utilisateurs. Ils s'en servent pour filtrer les sections d'éléments connexes dans le cadre de la gestion des échantillons.</p> <p><b>ATTENTION :</b> Vous ne devez pas personnaliser ou modifier l'ordre de la liste de sélection Type pour la configuration des champs Allocation d'interlocuteur professionnel de santé, au risque de répercussions sur la fonctionnalité de liste de sélection en cascade.</p>
Nom du produit	Nom de l'échantillon de produit à allouer à l'interlocuteur professionnel de santé.
Nom de l'interlocuteur	Nom de l'interlocuteur professionnel de santé pour lequel vous voulez définir l'allocation.
Qté d'allocation	<p>Nombre total d'échantillons du produit indiqué que l'interlocuteur professionnel de santé peut recevoir au cours de la période d'allocation.</p> <p>Lors de l'initialisation de l'enregistrement d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, la valeur du champ Qté d'allocation doit être égale à celle du champ Qté restante. Les champs de quantité doivent avoir une valeur entière.</p>
Qté distribuée	<p>Nombre d'échantillons du produit indiqué que l'interlocuteur a déjà reçus au cours de la période d'allocation.</p> <p>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.</p>
Qté restante	<p>Nombre d'échantillons du produit indiqué que l'interlocuteur professionnel de santé peut encore recevoir au cours de la période d'allocation.</p> <p>Lors de l'initialisation de l'enregistrement d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé, la valeur du champ Qté restante doit être égale à celle du champ Qté d'allocation. Les champs de quantité doivent avoir une valeur entière.</p>
Date de début	Date de début de cette allocation.
Date de fin	Date de fin de cette allocation.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les allocations d'interlocuteur professionnel de santé, voir les rubriques suivantes :

- [Allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé \(page 653\)](#)
- [Gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé \(page 655\)](#)

## Lots d'échantillons

Utilisez les pages Lot d'échantillons pour créer, mettre à jour et suivre des lots d'échantillons.

Un produit en cours de fabrication se voit attribuer un numéro de lot. Les sociétés utilisent ce numéro de lot pour suivre les produits. Le suivi est une opération essentielle si un produit particulier doit être rappelé ou présente un défaut de fabrication. La localisation de tous ses produits est une information cruciale pour toutes les sociétés. Oracle CRM On Demand offre la possibilité de suivre les échantillons offerts à l'aide des numéros de lot. L'administrateur des échantillons d'une société détermine le mode d'utilisation de ces numéros de lot.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux lots d'échantillons, il est possible que l'onglet Lot d'échantillons soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité

La page d'accueil Lot d'échantillons constitue le point de départ pour gérer les lots d'échantillons. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

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

**Avant de commencer.** Pour pouvoir utiliser les lots d'échantillons, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

#### Création d'un lot d'échantillons

Vous pouvez créer un lot d'échantillons en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes lots d'échantillons récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux lots d'échantillon \(voir Champs relatifs aux lots d'échantillons page 659\)](#).

#### Utilisation des listes de lots d'échantillons

La section Liste de lots d'échantillons répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard pour les lots d'échantillon.

Liste de lots d'échantillons	Filtres
Tous les lots d'échantillons	<p>Tous les lots d'échantillon auxquels vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire du lot d'échantillons.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock sont affichés dans la liste Tous les lots d'échantillons (reportez-vous à la rubrique <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillon (voir Champs relatifs aux lots d'échantillons page 659)</a> pour plus d'informations).</p>

Liste de lots d'échantillons	Filtres
Lots d'échantillon récemment modifiés	<p>Tous les lots d'échantillons où votre nom figure dans le champ Titulaire, triés par date de modification.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Seuls les lots d'échantillons qui sont suivis par numéro de lot d'échantillon dans le stock sont affichés dans la liste Lots d'échantillon récemment modifiés (reportez-vous à la rubrique Champs relatifs aux lots d'échantillon (voir <a href="#">Champs relatifs aux lots d'échantillons</a> page 659) pour plus d'informations).</p>

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des lots d'échantillon récents

La section Lots d'échantillons récemment modifiés présente les derniers lots d'échantillons que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Lot d'échantillons

Si votre rôle d'utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page d'accueil Lots d'échantillons :

- Lots d'échantillons récemment créés
- Lots d'échantillon récemment modifiés
- Mes lots d'échantillons récemment créés
- Mes lots d'échantillon récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Lots d'échantillons).

### Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Lot d'échantillons

- 1 Dans la page d'accueil Lots d'échantillons, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Lots d'échantillons - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons \(page 657\)](#)
- [Champs relatifs aux lots d'échantillons \(page 659\)](#)
- [Gestion des lots d'échantillons \(page 659\)](#)

## Gestion des lots d'échantillons

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons \(page 657\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité \(page 657\)](#)
- [Champs relatifs aux lots d'échantillons \(page 659\)](#)

## Champs relatifs aux lots d'échantillons

Utilisez la page Lot d'échantillons - Modification pour ajouter un lot d'échantillons ou pour mettre à jour un lot existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un lot d'échantillons.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les lots d'informations dans les pages [Liste de lots d'échantillons](#) et [Lots d'échantillons - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs aux lots d'échantillons.

Champ	Description
Numéro de lot	Numéro de lot de fabrication spécifié pour le produit.
Echantillon	Nom de l'échantillon de produit. <b>REMARQUE :</b> Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de lot d'échantillons, seuls les produits appartenant à la catégorie Echantillons (c'est-à-dire les produits de type Echantillons offerts) peuvent être entrés dans ce champ.
Date de début	Date de disponibilité du lot d'échantillons.
Date d'expiration	Date d'expiration du lot d'échantillons.

Champ	Description
Jours avant expiration	Nombre de jours pour lesquels l'administrateur d'échantillons a décidé d'arrêter l'échantillonnage, avant la date d'expiration. Cette valeur numérique est utilisée pour le calcul de la date limite.
Date limite (Date_limite)	Date calculée à laquelle le lot d'échantillons n'est plus valide pour être offert. Cette date est calculée par Oracle CRM On Demand en retirant le nombre de jours avant expiration de la date d'expiration.  <b>REMARQUE :</b> Vous pouvez voir le nom de champ Date_limite au lieu de Date limite en fonction du paramètre que l'administrateur de votre société a configuré. Date_limite est utilisé si votre application requiert le traitement des dates, par exemple, dans Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Date limite est la version texte de Date_limite.
Statut	Ce champ est en lecture seule, ce qui indique si l'échantillon peut être expédié. Les valeurs possibles sont les suivantes :  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bon.</b> Indique que la date en cours est antérieure à la date limite.</li> <li>■ <b>Expiré.</b> Indique que la date en cours est postérieure à la date limite.</li> <li>■ <b>Courte échéance.</b> Indique que la date en cours est située entre la date d'expiration et la date limite.</li> </ul>
Stock par lot	Case indiquant si le lot d'échantillons est suivi par numéro de lot dans le stock. L'administrateur de la société définit ce champ.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si elle est activée, le lot d'échantillons est suivi par numéro de lot dans le stock.</li> <li>■ Si elle est désactivée, le lot d'échantillons n'est pas suivi par numéro de lot dans le stock.</li> </ul>
Echantillon : Numéro de référence	Numéro de l'échantillon de produit.
Description	Description générale du lot d'échantillons.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les lots d'échantillons, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lots d'échantillons \(page 657\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité \(page 657\)](#)
- [Gestion des lots d'échantillons \(page 659\)](#)

## Avis de non-responsabilité sur échantillon

Utilisez les pages Echantillon - Avis de non-responsabilité pour créer, mettre à jour et suivre les avis de non-responsabilité d'une société. Lorsqu'un commercial capture une signature pour un échantillon qui a été remis, l'avis de non-responsabilité de la société est présenté au médecin.

L'*avis de non-responsabilité d'échantillon* est le texte qui s'affiche pour décliner toute responsabilité concernant certains impacts négatifs et limiter toute responsabilité pour un échantillon de produit remis à un médecin ou autre professionnel de santé. Les termes du texte de chaque avis de non-responsabilité sont soigneusement choisis et approuvés par des juristes, des responsables marketing ou des personnes chargées de contrôler la conformité

des échantillons de l'entreprise pharmaceutique. Dans Oracle CRM On Demand, le texte d'un seul avis de non-responsabilité sur échantillon est actif à tout moment pour une entreprise.

Oracle CRM On Demand prend en charge deux types d'avis de non-responsabilité sur échantillon :

- **Global.** Un *avis de non-responsabilité sur échantillon global* contient un enregistrement d'avis de non-responsabilité pour chaque instance de société. Cet avis de non-responsabilité s'applique à tous les produits fournis sous la forme d'échantillons. Il s'affiche au moment de la capture de signature pour confirmer la réception d'échantillons de produit. Un seul avis de non-responsabilité sur échantillon global peut être actif à la fois. Ce type d'avis est celui par défaut pour Oracle CRM On Demand.
- **Multilingue.** Un *avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue* contient un nombre illimité d'enregistrements de texte de ce type qui sont regroupés par les pays auxquels s'applique cet avis de non-responsabilité. Chaque enregistrement d'avis de non-responsabilité comporte une section d'en-tête, qui inclut le code de relation (représentant le nom dérivé de l'avis de non-responsabilité), le type, le statut, la langue et le pays de cet avis, ainsi qu'une section Avis de non-responsabilité lié propre à la langue qui contient le texte d'avis de non-responsabilité traduit requis par la société. Pour plus d'informations sur ces champs et la section Avis de non-responsabilité lié, voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#). Plusieurs avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues peuvent être actifs à la fois. Avant que vous puissiez utiliser des avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues, l'administrateur de votre société doit configurer des mises en page spéciales, comme indiqué dans le *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

En règle générale, les clients commencent par des avis de non-responsabilité globaux, puis ils les personnalisent au besoin pour qu'ils soient multilingues. Bien qu'il soit possible d'utiliser des avis de non-responsabilité à la fois globaux et multilingues, les clients optent généralement pour un seul type d'avis.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives à l'avis de non-responsabilité, il est possible que l'onglet Avis de non-responsabilité sur échantillon soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

La page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité constitue le point de départ pour gérer les avis de non-responsabilité sur échantillon. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société peut personnaliser la mise en page de votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir utiliser les avis de non-responsabilité sur échantillon, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### Création d'un avis de non-responsabilité sur échantillon

Vous pouvez créer un avis de non-responsabilité sur échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Avis de non-responsabilité sur échantillon récemment modifiés. Au moment de leur création, tous les avis de non-responsabilité sur échantillon ont le statut Inactif. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de l'avis de non-responsabilité sur échantillon (voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon](#) page 667).

**REMARQUE :** Lorsque vous copiez un avis de non-responsabilité sur échantillon, il ne copie aucun enregistrement d'avis de non-responsabilité lié enfant. En revanche, lorsque vous supprimez un avis de non-responsabilité sur échantillon, l'avis de non-responsabilité ainsi que les enregistrements d'avis de non-responsabilité liés enfant sont supprimés entièrement.

### Utilisation des listes d'avis de non-responsabilité sur échantillon



La section des listes d'avis de non-responsabilité sur échantillon répertorie plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard d'avis de non-responsabilité sur échantillon.

Liste d'avis de non-responsabilité sur échantillon	Filtres
Tous les avis de non-responsabilité sur échantillon	Tous les avis de non-responsabilité auxquels vous pouvez accéder, quel que soit le type d'avis de non-responsabilité ou le titulaire de l'avis de non-responsabilité sur échantillon.
Avis de non-responsabilité sur échantillon récemment modifiés	Tous les avis de non-responsabilité sur échantillon qui ont été récemment modifiés, triés par date de modification. Cliquez sur le code de relation de l'avis de non-responsabilité sur échantillon (c'est-à-dire le nom dérivé de l'avis de non-responsabilité) pour ouvrir la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société pourrait configurer d'autres listes personnalisées, par exemple, pour afficher les avis de non-responsabilité multilingues. Pour plus d'informations sur la configuration de listes et de mises en page personnalisées, voir *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Avis de non-responsabilité sur échantillon récents

La section Avis de non-responsabilité récemment modifiés répertorie les derniers avis de non-responsabilité sur échantillon qui ont été dernièrement modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité.

- Avis de non-responsabilité sur échantillon récemment créés
- Avis de non-responsabilité sur échantillon récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité

- 1 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page. Cliquez sur Enregistrer.

## Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir :

- [Avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 660\)](#)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons \(page 663\)](#)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié \(page 670\)](#)

## Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons

Pour consulter les procédures pas à pas de gestion d'avis de non-responsabilité sur échantillon, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon globaux \(page 663\)](#)
- [Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues \(page 664\)](#)
- [Marquage d'un avis de non-responsabilité lié comme avis de non-responsabilité par défaut \(page 665\)](#)
- [Activation d'un avis de non-responsabilité d'échantillon \(voir \[Activation d'un avis de non-responsabilité sur échantillon\]\(#\) page 665\)](#)
- [Conversion d'avis de non-responsabilité globaux en avis de non-responsabilité multilingues \(page 666\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Rubriques connexes

- [Avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 660\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité \(page 661\)](#)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié \(page 670\)](#)

## Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon globaux

Un avis de non-responsabilité sur échantillon global contient l'instance du texte d'avis de non-responsabilité sur échantillon à utiliser pour votre société ; il est disponible par défaut.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer un avis de non-responsabilité sur échantillon global, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

***Pour créer un avis de non-responsabilité sur échantillon global***

- 1 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur Nouveau dans la section Avis de non-responsabilité sur échantillon récemment modifiés.
- 2 Renseignez les champs de la section Informations importantes sur l'avis de non-responsabilité.  
Pour plus d'informations sur les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#).  
**Remarque :** Si le champ Type est disponible dans l'enregistrement Avis de non-responsabilité, assurez-vous qu'il a la valeur Global.
- 3 Sauvegardez l'enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon.  
Oracle CRM On Demand crée le nouvel enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon en lui affectant le statut Inactif.

### Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues

Un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue comporte une section d'en-tête principale, qui inclut des informations telles que le code de relation (nom dérivé de l'avis de non-responsabilité), la langue et le pays de cet avis. Il inclut également plusieurs enregistrements d'avis de non-responsabilité liés. Chacun de ces enregistrements contient le texte de l'avis de non-responsabilité dans une des langues qui lui sont applicables.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base, et l'administrateur de votre société doit configurer les mises en page pour ce type d'avis de non-responsabilité.

#### *Pour créer un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue*

- 1 Dans la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité, cliquez sur Nouveau dans la section Avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues récemment modifiés.
- 2 Renseignez les champs de la section Informations importantes sur l'avis de non-responsabilité.  
**Remarque :** Si le champ Type est disponible dans l'enregistrement Avis de non-responsabilité, affectez-lui la valeur Multilingue.  
Pour plus d'informations sur les champs d'avis de non-responsabilité sur échantillon, voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#).
- 3 Sauvegardez l'enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon.  
Oracle CRM On Demand crée le nouvel enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon en lui affectant le statut Inactif.
- 4 Renseignez la section Avis de non-responsabilité lié contenant le texte traduit de l'avis de non-responsabilité sur échantillon :
  - a Dans la section Avis de non-responsabilité lié de la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail, cliquez sur Nouveau.
  - b Renseignez les champs de la section Avis de non-responsabilité lié.  
Pour plus d'informations sur les champs d'avis de non-responsabilité lié, voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#).
  - c Sauvegardez l'enregistrement d'avis de non-responsabilité lié.
  - d Si besoin, créez d'autres enregistrements d'avis de non-responsabilité lié pour l'avis de non-responsabilité sur échantillon.

## Marquage d'un avis de non-responsabilité lié comme avis de non-responsabilité par défaut

Pour les avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues, vous devez sélectionner un enregistrement d'avis de non-responsabilité lié comme avis de non-responsabilité par défaut. Un seul avis de non-responsabilité lié peut être marqué comme celui par défaut.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### *Pour marquer un avis de non-responsabilité lié comme avis de non-responsabilité par défaut*

- Dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail, utilisez le sélecteur Recherche du champ Langue pour sélectionner la langue par défaut.

Les langues disponibles dépendent de celles indiquées dans les enregistrements enfant d'avis de non-responsabilité lié.

## Activation d'un avis de non-responsabilité sur échantillon

Lorsque les enregistrements d'avis de non-responsabilité sur échantillon sont créés, le statut Inactif leur est automatiquement attribué. Une fois que l'ensemble du texte d'un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon est défini et approuvé par les services compétents de votre société, vous pouvez l'activer.

### Restrictions applicables aux avis de non-responsabilité sur échantillon

Les restrictions suivantes s'appliquent aux avis de non-responsabilité sur échantillon :

- Tout nouvel avis de non-responsabilité que vous créez en cliquant sur Nouveau ou Copier reste inactif tant que vous n'avez pas cliqué sur le bouton Activer.
- Une fois qu'un avis de non-responsabilité sur échantillon a été activé, il passe en lecture seule. Vous pouvez uniquement copier l'avis de non-responsabilité actif en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'avis de non-responsabilité figurant dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste. Si un processus est configuré pour les avis de non-responsabilité sur échantillon, vous recevrez un message d'erreur si vous cliquez sur les liens Modifier et Supprimer. Si un avis de non-responsabilité est inactif, les liens Modifier et Supprimer de la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste sont actifs. Le fait d'activer un nouvel avis de non-responsabilité fait expirer l'avis de non-responsabilité actif en double car ce doublon devient périmé.
- Vous ne pouvez pas mettre à jour le statut d'un avis de non-responsabilité manuellement. Si vous tentez de le mettre à jour, vous recevez un message d'erreur.
- Les commerciaux, les médecins et d'autres professionnels de la santé peuvent consulter l'avis de non-responsabilité sur échantillon actif pendant le processus de capture de la signature.

### Restrictions applicables aux avis de non-responsabilité sur échantillon globaux

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- Un seul avis de non-responsabilité sur échantillon peut être actif à la fois.
- Le champ Texte d'avis de non-responsabilité doit être renseigné. S'il est vide, vous recevez un message d'erreur lorsque vous tentez d'activer l'avis de non-responsabilité.

### Restrictions applicables aux avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- L'avis de non-responsabilité sur échantillon doit contenir au moins un enregistrement enfant d'avis de non-responsabilité lié ainsi qu'un enregistrement de non-responsabilité lié par défaut pour que vous puissiez l'activer.

- Plusieurs avis de non-responsabilité multilingues peuvent être actifs à la fois. Le nombre d'avis de non-responsabilité multilingues pouvant être actifs est illimité. Toutefois, un seul peut être actif pour chaque pays.
- Si vous tentez d'activer un nouvel avis de non-responsabilité sur échantillon qui a la valeur par défaut Global, Oracle CRM On Demand génère un avertissement vous signalant que vous tentez de remplacer un ou plusieurs avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues par un seul avis de non-responsabilité sur échantillon global. Si vous confirmez l'activation de cet avis de non-responsabilité sur échantillon, Oracle CRM On Demand fait expirer tous les avis de non-responsabilité actifs.
- Pour les avis de non-responsabilité inactifs, si l'enregistrement d'avis de non-responsabilité lié par défaut est supprimé, vous devez en choisir un nouveau. Dans le cas contraire, vous recevez un message d'erreur vous invitant à sélectionner une langue par défaut avant d'activer l'avis de non-responsabilité.
- Si l'administrateur de votre société configure un processus pour les avis de non-responsabilité sur échantillon, les restrictions suivantes s'appliquent :
  - Pour un avis de non-responsabilité sur échantillon actif ou expiré, la section d'informations connexes passe en lecture seule. Toute tentative de modification, de suppression ou de création d'un avis de non-responsabilité lié génère une erreur dans Oracle CRM On Demand.
  - Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer un avis de non-responsabilité expiré ou actif, ni les avis de non-responsabilité qui lui sont associés. En revanche, vous pouvez modifier ces enregistrements si aucun processus n'a été configuré pour les avis de non-responsabilité sur échantillon.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un processus pour les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Avant de commencer.** Pour activer les avis de non-responsabilité sur échantillon, vous devez avoir un rôle utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### **Pour activer un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon**

- 1 Dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste, cliquez sur le code de relation correspondant à l'enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon que vous souhaitez activer. Le statut de l'enregistrement sélectionné doit être Inactif.
- 2 Dans la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail, cliquez sur Activer pour activer l'enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon.

Le fait d'activer l'avis de non-responsabilité sur échantillon :

- définit la date de début de l'avis de non-responsabilité sur échantillon qui vient d'être activé, ainsi que la date de fin de l'avis de non-responsabilité sur échantillon qui était actif jusqu'alors (le cas échéant) ;
- affecte au statut de l'avis de non-responsabilité sur échantillon actif précédent la valeur Expiré, puis modifie le code de relation en conséquence
- active, pour les avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues, tous les enregistrements d'avis de non-responsabilité liés qui sont répertoriés dans les sections Avis de non-responsabilité liés

### **Conversion d'avis de non-responsabilité globaux en avis de non-responsabilité multilingues**

Si votre société utilise des avis de non-responsabilité sur échantillon globaux et décide d'utiliser des avis de non-responsabilité multilingues, exécutez la procédure suivante.

**A SAVOIR :** Avant de démarrer la conversion, assurez-vous que le texte de l'avis de non-responsabilité global a été traduit dans les langues requises par votre société par l'intermédiaire d'un service de traduction externe, puis vérifiez que le texte d'avis de non-responsabilité traduit est disponible pour que vous puissiez le définir en tant que texte d'avis de non-responsabilité lié.

**REMARQUE :** Cette procédure s'applique uniquement aux avis de non-responsabilité globaux inactifs. Pour les avis de non-responsabilité globaux ayant un autre statut, la configuration du processus vous empêche de modifier les enregistrements d'avis de non-responsabilité.

**Avant de commencer.** Pour pouvoir créer un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Activer les opérations d'échantillon de base, l'administrateur de votre société doit configurer les mises en page pour ce type d'avis de non-responsabilité, et les avis de non-responsabilité doivent être inactifs. Tout le texte d'avis de non-responsabilité doit être traduit dans les langues requises pour l'avis de non-responsabilité sur échantillon. En règle générale, cette tâche est confiée à un service de traduction externe.

### **Pour convertir un avis de non-responsabilité global en avis de non-responsabilité multilingue**

- 1 Dans la liste d'avis de non-responsabilité sur échantillon globaux récemment modifiés, cliquez sur un avis de non-responsabilité global actif que vous souhaitez convertir, puis notez le texte correspondant pour référence.
- 2 Copiez l'avis de non-responsabilité sur échantillon global.  
Le nouveau texte d'avis de non-responsabilité qui est copié est inactif par défaut.
- 3 Pour convertir l'enregistrement d'avis de non-responsabilité global copié en enregistrement d'avis de non-responsabilité multilingue, sélectionnez Multilingue dans le champ Type, puis sélectionnez le pays via le sélecteur Pays.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société doit rendre ce champ accessible car il n'est pas disponible par défaut.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon.  
Oracle CRM On Demand crée le nouvel enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon en lui affectant le statut Inactif.
- 5 Renseignez la section Avis de non-responsabilité lié contenant le texte traduit de l'avis de non-responsabilité sur échantillon :
  - a Dans la section Avis de non-responsabilité lié de la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail, cliquez sur Nouveau.
  - b Renseignez les champs de la section Avis de non-responsabilité lié.  
Pour plus d'informations sur les champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon, voir Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon.
  - c Sauvegardez l'enregistrement d'avis de non-responsabilité lié.
  - d Si besoin, créez d'autres enregistrements d'avis de non-responsabilité lié pour l'avis de non-responsabilité sur échantillon.
- 6 Dans l'enregistrement parent de l'avis de non-responsabilité sur échantillon, sélectionnez la langue par défaut via le sélecteur Langue, puis sauvegardez l'enregistrement.
- 7 Si besoin, convertissez d'autres avis de non-responsabilité globaux en avis de non-responsabilité multilingues.

### **Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon**

Utilisez la page Echantillon - Avis de non-responsabilité - Modification pour créer un avis de non-responsabilité sur échantillon ou pour mettre à jour les détails relatifs à un avis existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un avis de non-responsabilité sur échantillon.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les avis de non-responsabilité sur échantillon dans les pages [Echantillon - Avis de non-responsabilité - Liste](#) et [Echantillon - Avis de non-responsabilité - Détail](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'avis de non-responsabilité</b>	
Texte d'avis de non-responsabilité	(Concerne uniquement l'avis de non-responsabilité global.) Texte que vous souhaitez insérer pour un avis de non-responsabilité global. Ce champ est limité à 1000 caractères.
Code de relation	Valeur calculée identifiant un avis de non-responsabilité sur échantillon. Ce champ est renseigné automatiquement comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour les avis de non-responsabilité globaux, Oracle CRM On Demand définit la valeur en utilisant une concaténation des champs Statut et Créé (&lt;Statut&gt;_&lt;Créé&gt;), par exemple, Actif_7/5/2012 01:36:09.</li> <li>■ Pour les avis de non-responsabilité multilingues, Oracle CRM On Demand définit la valeur en utilisant une concaténation des champs Pays, Statut, Créé et Langue (&lt;Pays&gt;_&lt;Statut&gt;_&lt;Créé&gt;_&lt;Langue&gt;), par exemple, USA_Actif_7/5/2012 01:36:09_Anglais_(E.U.).</li> </ul>
Type	Indique le type d'avis de non-responsabilité. Il existe deux types : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Global.</b> L'avis de non-responsabilité contient un enregistrement de texte d'avis de non-responsabilité qui s'applique globalement à la société. Les avis de non-responsabilité globaux sont le type par défaut.</li> <li>■ <b>Multilingue.</b> L'avis de non-responsabilité contient des enregistrements de texte d'avis de non-responsabilité multilingues qui peuvent être utilisés à l'échelle mondiale dans la société.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : Ce champ n'est pas disponible par défaut. Pour les avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues, l'administrateur de votre société remplace la valeur par défaut par la valeur Multilingue lors de la configuration du champ, mais il ne rend généralement pas ce champ accessible aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur la configuration de ce champ et les mises en page pour l'avis de non-responsabilité sur échantillon, voir <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>



Champ	Description
Statut	<p>Statut du texte de non-responsabilité, qui peut avoir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inactif.</b> Tous les enregistrements d'avis de non-responsabilité sur échantillon ont le statut Inactif lorsqu'ils sont créés.</li> <li>■ <b>Actif.</b> Lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon est activé, son statut devient Actif. Pour les avis de non-responsabilité sur échantillon globaux, un seul peut être actif à la fois. Pour les avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues, un seul par pays peut être actif à la fois.</li> <li>■ <b>Expiré.</b> Lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon est créé et activé, le statut de l'enregistrement précédemment actif devient Expiré.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est mis à jour que lorsque vous cliquez sur le bouton Activer pour un avis de non-responsabilité sur échantillon. Vous ne pouvez pas le mettre à jour manuellement dans l'interface utilisateur ou via les services Web.</p>
Date de début	<p>Date d'entrée en vigueur de l'avis de non-responsabilité.</p> <p>Ce champ reste vide lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon est créé. Une fois cet enregistrement activé, Oracle CRM On Demand renseigne ce champ avec la date en cours.</p>
Pays	<p>(Concerne uniquement l'avis de non-responsabilité multilingue.) Pays qui est utilisé pour regrouper un jeu de textes d'avis de non-responsabilité uniques qui ont été traduits dans une ou plusieurs langues. Les enregistrements enfant du texte d'avis de non-responsabilité se trouvent dans la section Texte d'avis de non-responsabilité d'une page de détails d'avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue.</p> <p>Il doit être renseigné pour que vous puissiez activer des avis de non-responsabilité multilingues.</p>
Langue	<p>(Concerne uniquement l'avis de non-responsabilité multilingue.) Langue par défaut d'un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue, par exemple, Anglais (E.U.). Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner la langue par défaut. Les langues disponibles dépendent de celles indiquées des enregistrements d'avis de non-responsabilité liés.</p>
Date de fin	<p>Date d'expiration de l'avis de non-responsabilité.</p> <p>Ce champ reste vide lorsqu'un enregistrement d'avis de non-responsabilité sur échantillon est créé. Lorsque Oracle CRM On Demand remplace le statut actuel d'un enregistrement d'avis de non-responsabilité par le statut Expiré, il renseigne ce champ avec la date.</p>
<b>Description</b>	
Remarques	<p>Commentaires généraux associés à l'avis de non-responsabilité. Vous ne pouvez ajouter des commentaires qu'aux avis inactifs.</p>
<b>Informations sur l'enregistrement</b>	

Champ	Description
Créé	Utilisateur ayant créé l'enregistrement Avis de non-responsabilité sur échantillon, avec la date et l'heure de création.
Modification	Utilisateur ayant modifié l'enregistrement Avis de non-responsabilité sur échantillon, avec la date et l'heure de modification.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les enregistrements enfant d'avis de non-responsabilité lié, voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon](#) (voir [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié](#) page 670).

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir :

- [Avis de non-responsabilité sur échantillon](#) (page 660)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité](#) (page 661)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons](#) (page 663)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié](#) (page 670)

## Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié

Utilisez la page de modification des avis de non-responsabilité liés pour créer un avis de non-responsabilité lié ou pour mettre à jour les détails relatifs à un avis existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un avis de non-responsabilité lié. Les avis de non-responsabilité liés sont les enregistrements enfant d'un avis de non-responsabilité sur échantillon.

**REMARQUE :** Les avis de non-responsabilité liés s'appliquent uniquement aux avis multilingues.

La section Avis de non-responsabilité liés d'un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue contient l'ensemble des avis de non-responsabilité liés pour un pays spécifique. Toute modification apportée à cet avis de non-responsabilité lié entraîne la mise à jour de la valeur du champ Modifié dans l'enregistrement parent de l'avis de non-responsabilité sur échantillon. Si un processus est configuré pour un avis de non-responsabilité sur échantillon, vous pouvez soit créer un avis de non-responsabilité lié, soit en modifier un existant jusqu'à ce que l'enregistrement parent soit activé. A ce stade, l'intégralité de l'avis de non-responsabilité passe en lecture seule, y compris les avis liés.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations sur certains champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur l'avis de non-responsabilité</b>	
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte d'avis de non-responsabilité que vous voulez insérer, dans la langue appropriée. <b>REMARQUE :</b> Les clients d'Oracle CRM On Demand doivent traduire les textes d'avis de non-responsabilité dans les langues dont ils ont besoin. Ce n'est pas Oracle CRM On Demand qui traduit ces textes. Ce champ est limité à 1000 caractères. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Champ	Description
Langue	Langue du texte d'avis de non-responsabilité, par exemple, Espagnol. Sélectionnez la langue à l'aide du sélecteur de langue. Ce champ doit avoir une valeur unique pour chaque avis de non-responsabilité lié ; autrement dit, les paramètres de langue des différents avis de non-responsabilité liés doivent être différents. L'ajout d'une valeur en double dans ce champ entraîne l'apparition d'un message d'erreur.  Ce champ est requis.
Langue par défaut	Langue par défaut d'un avis de non-responsabilité sur échantillon multilingue, par exemple, Anglais (E.U.). La sélection de la langue par défaut pour un avis de non-responsabilité lié définit la langue par défaut de l'avis de non-responsabilité sur échantillon.
<b>Informations sur l'enregistrement</b>	
Créé	Utilisateur ayant créé l'enregistrement Avis de non-responsabilité lié, avec la date et l'heure de création.
Modification	Utilisateur ayant modifié l'enregistrement Avis de non-responsabilité lié, avec la date et l'heure de modification.

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les avis de non-responsabilité sur échantillon, voir :

- [Avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 660\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité \(page 661\)](#)
- [Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons \(page 663\)](#)
- [Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon \(page 667\)](#)

## Demandes d'échantillons

Utilisez les pages de demande d'échantillons pour créer, mettre à jour et gérer les demandes d'échantillons de produit au cours d'une visite commerciale, par exemple, lorsqu'un visiteur médical remet des échantillons à un médecin.

Une *demande d'échantillons* est une procédure permettant à un commercial de commander des échantillons de produit pour le compte d'un médecin ou d'un professionnel de santé. Elle se compose d'un ou plusieurs éléments de demande d'échantillons, chacun d'eux représentant la demande d'un échantillon de produit.

L'administration des processus Oracle CRM On Demand prend en charge les demandes d'échantillons car elles font partie d'une activité de visite nécessitant une signature ; elle inclut les demandes d'échantillons dans le verrouillage des activités de visite. Les demandes d'échantillons ont leurs propres règles pour permettre le verrouillage d'éléments de demande d'échantillons. Pour plus d'informations sur l'administration des processus, voir [Fonctionnalité d'administration des processus \(page 1622\)](#). Pour des conseils sur la configuration des règles de verrouillage pour les demandes d'échantillons, voir *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Exigences en matière de demandes d'échantillons

Les demandes d'échantillons doivent répondre aux exigences suivantes, sous peine de ne pas pouvoir être soumises une fois créées :

- Une demande d'échantillons doit comporter un interlocuteur avec une adresse valide.

- Une demande d'échantillons doit comporter au moins un élément de demande d'échantillons présentant un nombre positif.
- L'administration des processus doit être configurée pour les demandes d'échantillons comme indiqué dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* afin qu'il y ait verrouillage des enregistrements.

### Restrictions en matière de demandes d'échantillons

Les demandes d'échantillons sont soumises aux restrictions suivantes :

- Une seule demande d'échantillons est autorisée par visite (visite de compte, visite d'interlocuteur, visite de groupe).
- Une fois qu'une demande d'échantillons a le statut Signé, le seul champ modifiable est le champ Statut.
- Si vous voulez verrouiller un enregistrement de demande d'échantillon, l'administrateur doit configurer une règle d'administration de processus au niveau champ qui verrouille tous les champs d'un élément de demande d'échantillons à l'exception du champ Statut. Le champ Statut peut passer de Signé à Nul, ou de Signé à Approuvé à En attente à Expédié. Vous pouvez suivre ces changements de statut en demandant à votre administrateur de configurer un processus extrayant ces changements de statut pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pour plus d'informations sur la configuration du verrouillage de processus, voir *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### A propos de la liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites

Avant la version 22 de Oracle CRM On Demand, il était possible d'insérer un enregistrement de demande d'échantillon sans utiliser d'enregistrement de demande d'échantillon parent associé au moyen des services Web ou de la fonction d'importation. En revanche, depuis la version 22, lorsque vous insérez des enregistrements de demande d'échantillons à l'aide des services Web ou de la fonction d'importation, vous devez indiquer l'ID de la demande d'échantillons parent afin de fournir le contexte de la demande d'échantillons. Dans l'interface utilisateur de Oracle CRM On Demand, vous pouvez seulement créer une demande d'échantillons à partir d'une demande d'échantillons parent dans le contexte d'une visite. Par ailleurs, les règles de blocage de produit ne sont pas suivies lorsque des demandes d'échantillons sont insérées ou mises à jour à l'aide des services Web ou de la fonction d'importation.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les demandes d'échantillons, l'onglet Demande d'échantillons peut être exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Demande d'échantillons

La page d'accueil Demande d'échantillons constitue le point de départ pour la gestion des enregistrements de demande d'échantillons.

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

**Avant de commencer.** Pour que vous puissiez travailler sur les demandes d'échantillons, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Activer les opérations d'échantillon de base.

### Création d'une demande d'échantillons

Vous pouvez créer une demande d'échantillons en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Demandes d'échantillons récemment modifiées. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de demande d'échantillons \(page 674\)](#).

### Utilisation des listes de demandes d'échantillons

La section des listes de demande d'échantillons présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même

temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de demandes d'échantillons.

Liste de demandes d'échantillons	Filtres
Toutes les demandes d'échantillons	Toutes les demandes d'échantillons dont vous avez la visibilité, quel qu'en soit le propriétaire.
Demandes d'échantillons récemment modifiées	Toutes les demandes d'échantillons dont vous avez la visibilité, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des demandes d'échantillons récentes

La section Demandes d'échantillons récemment modifiées affiche les dernières demandes d'échantillons que vous avez consultées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Demande d'échantillons

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections suivantes à votre page d'accueil Demande d'échantillons :

- Demandes d'échantillons récemment créées
- Demandes d'échantillons récemment modifiées
- Mes demandes d'échantillons récemment créées
- Mes demandes d'échantillons récemment modifiées
- Sections de rapport supplémentaires (l'administrateur de la société peut mettre des sections de rapport à disposition pour affichage dans votre page d'accueil Demande d'échantillons).

### Pour ajouter des sections à votre page d'accueil Demande d'échantillons

- 1 Dans la page d'accueil Demande d'échantillons, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Demande d'échantillons, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les demandes d'échantillons, voir :

- [Demandes d'échantillons \(page 671\)](#)
- [Champs de demande d'échantillons \(page 674\)](#)
- [Gestion des demandes d'échantillons \(page 674\)](#)
- [A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons \(page 676\)](#)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

## Gestion des demandes d'échantillons

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Champs de demande d'échantillons

Utilisez la page de modification de demande d'échantillons pour ajouter une demande d'échantillons ou mettre à jour les détails d'une demande existante. La page de modification des demandes d'échantillons contient l'ensemble des champs disponibles pour une demande d'échantillons.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les demandes d'échantillons dans les pages de liste et de détails des demandes d'échantillons. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant donne des informations sur certains champs des demandes d'échantillons.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur les demandes d'échantillons</b>	
Numéro de commande	Numéro unique affecté à chaque commande de demande d'échantillons. Ce numéro est généré par Oracle CRM On Demand.
Type	Catégorie de demande d'échantillon. La valeur par défaut du type pour un enregistrement de demande d'échantillon est Demande d'échantillon. Vous pouvez choisir les valeurs suivantes à l'aide de la liste de sélection : Demande d'échantillon et Commande. <b>REMARQUE :</b> L'administrateur de votre société doit configurer ce champ modifiable pour qu'il soit disponible dans la mise en page, car il ne l'est pas dans la mise en page par défaut.

Champ	Description
Compte	Compte associé à la commande de demande d'échantillons. Ce champ est renseigné automatiquement. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons (page 676)</a> .
Interlocuteur	(Obligatoire) Interlocuteur associé à la commande de demande d'échantillons. Ce champ est renseigné automatiquement lorsque la demande d'échantillons est créée à partir d'une visite. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons (page 676)</a> . Ce champ doit être renseigné pour créer une commande de demande d'échantillons. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites (page 631)</a>
Commande créée le	Date à laquelle la commande de demande d'échantillons a été créée.
Adresse de livraison	(Obligatoire) Adresse à laquelle expédier la commande de demande d'échantillons. Pour pouvoir sélectionner une adresse, vous devez sélectionner au préalable un interlocuteur ou un compte. Vous pouvez indiquer une adresse non partagée ou une adresse partagée qui a été validée.  Ce champ est renseigné automatiquement lorsque la demande d'échantillons est créée à partir d'une visite. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons (page 676)</a> . Ce champ doit être renseigné pour créer une commande de demande d'échantillons. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites (page 631)</a>
Statut	La valeur par défaut de ce champ est En attente. Lorsque vous soumettez une commande de demande d'échantillons pour des produits, la valeur de ce champ passe à Soumis. Ce champ peut avoir l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En attente</li> <li>■ Réserve</li> <li>■ Créé</li> <li>■ Entré</li> <li>■ Eche</li> <li>■ En cours</li> <li>■ En attente</li> <li>■ Traité</li> <li>■ Reçu</li> <li>■ Rejeté</li> <li>■ Expédié</li> <li>■ Signé</li> <li>■ Soumise</li> <li>■ Nul</li> </ul>
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Personne ayant créé cet enregistrement de commande de demande d'échantillons.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le



Champ	Description
	champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
Création	Date et heure de création de l'enregistrement de demande d'échantillons.
Modification	Date et heure de dernière modification de l'enregistrement de demande d'échantillons.
<b>Section disponible</b>	
Description	(Facultatif) Description de la commande.

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les demandes d'échantillons, voir :

- [Demandes d'échantillons \(page 671\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Demande d'échantillons \(page 672\)](#)
- [Gestion des demandes d'échantillons \(page 674\)](#)
- [A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons \(page 676\)](#)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

### A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons

Oracle CRM On Demand renseigne automatiquement les champs Compte, Interlocuteur et Adresse d'expédition lorsque vous créez une demande d'échantillons à partir d'une visite de compte ou d'une visite d'interlocuteur.

**REMARQUE :** Dans les cas suivants, vous pouvez utiliser l'icône Recherche pour remplacer la valeur sélectionnée par Oracle CRM On Demand.

Lorsque vous créez une demande d'échantillons à partir d'une visite de compte, Oracle CRM On Demand renseigne les champs suivants comme suit :

- **Compte.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ le nom de compte provenant de la visite de compte parent.
- **Interlocuteur.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ le nom d'interlocuteur provenant de la visite de compte parent.  
Si l'interlocuteur est absent dans la visite de compte parent, Oracle CRM On Demand utilise l'interlocuteur principal du compte. Si le compte n'a pas d'interlocuteur principal, Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur lorsque vous tentez d'enregistrer l'enregistrement.
- **Adresse d'expédition.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ l'adresse principale de l'interlocuteur provenant de la visite de compte parent.  
Si l'adresse principale de l'interlocuteur est absente dans la visite de compte parent, Oracle CRM On Demand utilise l'adresse d'expédition du compte. Si l'adresse d'expédition du compte est absente, Oracle CRM On Demand laisse le champ vide. Cependant, si vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur.

Lorsque vous créez une demande d'échantillons à partir d'une visite d'interlocuteur ou d'une visite de groupe, Oracle CRM On Demand renseigne les champs suivants comme suit :

- **Compte.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ le nom de compte provenant de la visite d'interlocuteur ou de groupe parent.

Si le compte est absent dans la visite d'interlocuteur ou de groupe parent, Oracle CRM On Demand utilise le compte principal de l'interlocuteur. Si l'interlocuteur n'a pas de compte principal, Oracle CRM On Demand laisse le champ vide.

- **Interlocuteur.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ le nom d'interlocuteur provenant de la visite d'interlocuteur ou de groupe parent.
- **Adresse d'expédition.** Oracle CRM On Demand fait figurer dans ce champ l'adresse principale de l'interlocuteur provenant de la visite d'interlocuteur ou de groupe parent.

Si l'adresse principale de l'interlocuteur est absente dans la visite d'interlocuteur ou de groupe parent, Oracle CRM On Demand utilise l'adresse d'expédition du compte. Si l'adresse d'expédition du compte est absente, Oracle CRM On Demand laisse le champ vide. Cependant, si vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur.

## Fourniture de contenu personnalisé

Cette rubrique présente les fonctions de fourniture de contenu personnalisé disponibles avec Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### A propos de la fourniture de contenu personnalisé

La fourniture de contenu personnalisé est une solution marketing en boucle fermée d'Oracle pour les présentations électroniques détaillées. Elle permet aux organisations marketing et de vente de gérer des contenus numériques, de créer des plans de diffusion et de distribuer ces plans à la force de vente sur le terrain. Les organisations de vente peuvent fournir des présentations sur mesure aux clients tout en capturant automatiquement les métriques de réponse des clients à retransmettre à l'organisation marketing à des fins d'analyse en boucle fermée. La fonction de fourniture de contenu personnalisé est requise pour fournir des présentations et capturer les métriques de réponse client.

### Scénario d'utilisation de la fourniture de contenu personnalisé

La fourniture de contenu personnalisé d'Oracle CRM On Demand permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Gérer le contenu numérique
- Gérer des plans de diffusion
- Stocker les réponses des clients dans des plans de diffusion

La solution de fourniture de contenu personnalisé d'Oracle CRM On Demand est destinée, entre autres, aux responsables de produits et d'opérations de vente qui développent des données collatérales à l'intention d'une force de vente.

Le scénario suivant donne un aperçu du mode d'utilisation de la fonctionnalité de fourniture de contenu personnalisé :

#### 1 Gérer le contenu numérique

Le contenu numérique (fichiers graphiques) est d'abord lié à un enregistrement de solution. Bien que la fourniture de contenu personnalisé prenne en charge de nombreux formats graphiques, le format SWF est le plus fréquemment utilisé pour créer des présentations professionnelles. Une image vignette correspondante (généralement au format PNG, GIF ou JPG) peut également être liée au même enregistrement de la solution pour offrir une représentation graphique compacte du fichier multimédia de plus grande taille.

L'enregistrement de la solution comprend des champs de métadonnées relatives au fichier lié, telles que la date d'expiration ou des informations indiquant s'il a fait l'objet d'une approbation juridique et marketing.

Pour définir des enregistrements de solution, reportez-vous à la rubrique [Solutions \(page 449\)](#).

#### 2 Gérer des plans de diffusion

Après avoir lié les fichiers graphiques aux enregistrements de la solution, les utilisateurs créent des plans de diffusion comprenant un ensemble de fichiers multimédia conçus pour communiquer un message de vente. Ils

définissent la séquence des éléments qui constituera le plan de diffusion. Chaque élément correspond à un enregistrement de solution et au contenu numérique associé et inclut également les fichiers multimédia liés qu'un présentateur peut utiliser pour exposer en détail un sujet donné. Tandis qu'un enregistrement de solution peut être utilisé pour plusieurs plans de diffusion, un élément de plan de diffusion représente une instance unique d'un fichier multimédia de solution, avec des métadonnées spécifiques à l'utilisation d'un fichier multimédia pour un plan de diffusion donné.

Pour définir un plan de diffusion et ses enregistrements associés, reportez-vous aux rubriques Plans de messagerie (voir [Plans de diffusion](#) page 678), Eléments de plan de diffusion (voir [Eléments du plan de diffusion](#) page 685) et [Relations entre les éléments du plan de diffusion](#) (page 691).

### 3 Stocker les réponses des clients dans des plans de diffusion

Les plans de diffusion sont délivrés dans une application externe à Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand reçoit de l'application externe les commentaires de l'audience et stocke ces informations. Ces commentaires peuvent également être associés à des réponses prédéfinies.

Pour définir des réponses aux messages, voir [Ajustement de la réponse aux messages](#) (voir [Ajustement des réponses au message](#) page 240).

## Plans de diffusion

Utilisez les pages Plan de diffusion pour créer, mettre à jour et suivre vos plans de diffusion.

Un *plan de diffusion* est une présentation créée à l'aide d'un ordinateur personnel ou d'une tablette électronique. Les intervenants se servent d'un plan de diffusion pour décrire les produits et suivre les réactions des clients. Les pages d'un plan de diffusion rassemblent les divers attributs du plan, tels que le produit concerné, la date d'expiration du plan et autres paramètres.

Les responsables de marques, de produits et d'opérations de vente créent des plans de diffusion. Les plans de diffusion consistent en une séquence particulière de contenu, permettant aux utilisateurs commerciaux d'élaborer des présentations conformes aux directives légales et commerciales de la société.

Un plan de diffusion peut contenir un certain nombre d'éléments dans un ordre spécifique, à l'instar d'une présentation traditionnelle contenant un certain nombre de diapositives. Un plan de diffusion peut également consister en une diapositive unique qui communique un message spécifique. Lors de la création d'une activité, les commerciaux peuvent consulter les plans de diffusion recommandés pour l'activité, par exemple une visite commerciale, une tâche ou un rendez-vous, pour voir s'il existe des recommandations. Les recommandations des plans de diffusion sont fondées sur les correspondances de segments et les associations d'objectifs entre le plan de diffusion et la visite commerciale, la tâche ou le rendez-vous. Pour plus d'informations, voir [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités](#) (page 681).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas l'administration des informations sur les plans de diffusion, l'onglet Plan de diffusion peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour vous permettre d'utiliser les pages d'un plan de diffusion.

## Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion

La page d'accueil Plans de diffusion constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements de plan de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations les plus pertinentes.

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

### Création d'un plan de diffusion

Vous pouvez créer un nouveau plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans de diffusion récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de plan de diffusion (voir [Champs relatifs aux plans de diffusion](#) page 682).

### Utilisation des listes de plans de diffusion

La section Listes des plans de diffusion contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans de diffusion standard.

Liste des plans de diffusion	Filtres
Tous les plans de diffusion	Tous les plans de diffusion auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Plans de diffusion récemment modifiés	Tous les plans de diffusion dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des derniers plans de diffusion

La section Plans de diffusion récemment modifiés répertorie les derniers plans de diffusion que vous avez modifiés.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

### Ajout de sections dans la page d'accueil Plans de diffusion

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plans de diffusion :

- Plans de diffusion récemment créés
- Plans de diffusion récemment modifiés
- Mes plans de diffusion récemment créés
- Mes plans de diffusion récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plans de diffusion).

#### ***Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Plans de diffusion***

- 1 Dans la page d'accueil Plans de diffusion, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plans de diffusion, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### Gestion des plans de diffusion

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

- [Ajout de livres à un plan de diffusion \(page 680\)](#)
- [Ajout d'éléments à un plan de diffusion \(page 681\)](#)
- [Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités \(page 681\)](#)
- [Création de réponses au message à partir d'un plan de diffusion \(page 682\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** La fonction des plans de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les plans de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans de diffusion \(page 678\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion \(page 678\)](#)
- [Champs relatifs aux plans de diffusion \(page 682\)](#)

**REMARQUE :** Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège *Gérer la fourniture de contenu personnalisé* pour que vous puissiez utiliser les pages Plan de diffusion.

### Ajout de livres à un plan de diffusion

Pour ajouter des livres à un plan de diffusion, procédez comme suit. Lors de l'ajout d'un livre à un plan de diffusion, vous pouvez ensuite modifier ou supprimer le livre. Cette procédure suppose que le livre est exposé en tant qu'élément connexe sur la page Détails du plan de diffusion. Pour plus d'informations sur l'exposition des éléments connexes, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).

#### ***Pour ajouter un livre à un plan de diffusion***

- 1 Dans la page Liste des plans de diffusion, ouvrez un plan de diffusion.
- 2 Dans la page Plans de diffusion - Détails, cliquez sur Ajouter dans la section Livres de la page.
- 3 Dans le Sélecteur de Livre, choisissez un livre à ajouter au plan de diffusion, puis cliquez sur OK.  
Pour plus d'informations sur les livres, reportez-vous à la rubrique Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).

## Ajout d'éléments à un plan de diffusion

Vous pouvez ajouter un élément de plan de diffusion à un plan de diffusion. Cet élément contient des informations sur les éléments qui composent un plan de diffusion. Pour plus d'informations sur les éléments du plan de diffusion, reportez-vous à la rubrique [Eléments de plan de diffusion](#) (voir [Eléments du plan de diffusion](#) page 685).

**REMARQUE :** Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Relations entre les éléments du plan de diffusion sur votre page Compte - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique [Personnalisation de la présentation des éléments connexes](#) (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374) ou contactez l'administrateur de votre société.

### Pour ajouter un élément à un plan de diffusion

- 1 Dans la page Plan de diffusion - Détails, faites défiler la page vers la section Élément du plan de diffusion, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Champs d'éléments de plan de diffusion](#) (page 688). Sauvegardez ensuite l'enregistrement.

### Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités

Lors de la création d'une activité, les commerciaux peuvent enregistrer des informations concernant le compte, l'interlocuteur ou le produit associé à l'activité. Ils peuvent également consulter les plans de diffusion recommandés pour l'activité (visite commerciale, tâche ou rendez-vous), pour voir s'il existe des recommandations. Les recommandations des plans de diffusion sont fondées sur les correspondances de segments et les associations d'objectifs entre le plan de diffusion et la visite commerciale, la tâche ou le rendez-vous, comme indiqué ci-dessous :

- Si le segment principal ou secondaire d'un plan de diffusion concorde avec le segment spécifié pour l'interlocuteur, une étoile dorée complète apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.
- Si l'objectif principal ou secondaire d'un plan de diffusion concorde avec l'objectif spécifié pour l'activité, la moitié d'une étoile dorée apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.
- Si aucun segment ou objectif ne concorde entre le plan de diffusion et l'interlocuteur ou l'activité, une étoile blanche vide apparaît dans le champ Recommandation associé au plan de diffusion, dans la section Plans de messages disponibles de la page Détail de visite.

Pour plus d'informations sur les visites commerciales, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) (page 231) et [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale](#) (page 617). Pour plus d'informations sur les activités, voir [Calendrier et activités](#) (page 209).

Pour consulter les plans de diffusion recommandés pour les activités, procédez comme suit :

### Pour consulter les plans de diffusion recommandés pour les activités

- 1 Sélectionnez l'activité de votre visite.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'activités, voir [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Détail (détail de visite, de tâche ou de rendez-vous) de l'activité, faites défiler la page jusqu'à la section Visites, puis ouvrez la visite commerciale que vous souhaitez consulter.
- 3 Dans la page Détail de visite, faites défiler la page jusqu'à la section Plans de message disponibles, puis consultez la liste de plans de diffusion comme suit :
  - Une étoile dorée complète dans le champ Recommandation indique une concordance de segments entre le plan de diffusion et l'interlocuteur.

- Une moitié d'étoile dorée dans le champ Recommandation indique une concordance d'objectifs entre le plan de diffusion et l'activité.
  - Une étoile blanche vide dans le champ Recommandation indique qu'il n'existe aucune concordance (segment ou objectifs) entre le plan de diffusion et l'activité.
- 4 Cliquez sur le lien du nom du plan de messages pour ouvrir et consulter le plan de diffusion.

## Création de réponses au message à partir d'un plan de diffusion

Vous pouvez ajouter une réponse au message à un plan de diffusion. Une *réponse au message* est un commentaire reçu du public durant la présentation d'un plan de diffusion au cours d'une période particulière. Pour plus d'informations sur les réponses au message, voir [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#).

**REMARQUE :** Créez une réponse au message à partir d'un plan de diffusion ou d'un élément de plan de diffusion seulement si vous avez réaffecté les mises en page de ces enregistrements à l'aide des mises en page de diffusion de produit structuré (c'est-à-dire que la réponse au message a été réaffectée comme résultat, le plan de diffusion est réaffecté en tant que plan de visite, etc.). La diffusion de produit structuré permet aux visiteurs médicaux d'effectuer une sélection dans un jeu de réponses standard telles que *A demandé plus d'informations*, *Réaction positive*, etc. Pour plus d'informations sur la réaffectation de ces types d'enregistrement, voir [Diffusion de produit structuré \(page 695\)](#).

**Avant de commencer.** Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour utiliser les pages Réponse au message et l'administrateur de votre société doit ajouter la section d'informations connexes Réponse au message à la page Plan de diffusion - Détail.

### Pour créer une réponse au message à partir d'un plan de diffusion

- 1 Si vous ne voyez pas la section d'informations connexes Réponses au message dans la page Plan de diffusion - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts page 1374](#)) ou contactez l'administrateur de votre société.
- 2 A partir de la page Plan de diffusion - Détail, affichez la section d'informations connexes Réponses au message, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement Réponse au message.

## Champs relatifs aux plans de diffusion

Utilisez la page Plan de diffusion - Modification pour ajouter un plan de diffusion ou pour mettre à jour les détails relatifs à plan de diffusion existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un plan de diffusion.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les plans de diffusion dans les pages Plan de diffusion - Liste et Plan de diffusion - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux plans de diffusion.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le plan de diffusion</b>	



Champ	Description
Nom	Nom du plan de diffusion. (Requis.)
Type	<p>Catégorie du plan de diffusion. Utilisez la liste de sélection pour choisir le type. (Requis.)</p> <p>Les valeurs de Type par défaut sont Lancement de produit, Messages ciblés, Signature et Plan d'objectifs de la visite. La sélection d'un type peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour les plans de diffusion si votre administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection de Plan d'objectifs de la visite peut afficher la mise en page Objectif de la visite si l'administrateur de votre société a défini des mises en page dynamiques. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</a>, ainsi qu'aux rubriques concernant les mises en page dans <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Produit	<p>Produit associé à ce plan de diffusion. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Requis.)</p> <p><b>REMARQUE :</b> La valeur du champ Produit des enregistrements enfants Élément du plan de diffusion, Relations d'élément de plan de diffusion ou Réponse au message doit être identique à la valeur Produit du plan de diffusion parent. Cependant, Oracle CRM On Demand n'applique pas cette condition. Vous devez vous assurer manuellement que cette valeur est identique à celle du plan de diffusion parent dans tous les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé enfants, car des problèmes d'intégrité des données peuvent survenir dans le cas contraire. Par exemple, si le champ Produit est configuré sur AAAA dans le plan de diffusion et que vous mettez à jour ce même champ pour un élément de plan de diffusion à l'aide des services Web afin de passer de AAAA à BBBB, l'élément de plan de diffusion renverra alors la description de produit erronée BBBB au lieu de AAAA.</p>
Code	Champ de texte libre qui peut être utilisé pour classier un plan de diffusion par intention, domaine thérapeutique, ou autre classification définie par organisation.
Statut	Statut actuel du plan de diffusion. Les valeurs possibles sont les suivantes : Approuvé, En cours, Rejeté, Publié ou Soumis. Utilisez la liste de sélection pour sélectionner un statut. (Requis.)
Vérifier	Indique que chaque élément constituant le plan de diffusion a été vérifié pour s'afficher correctement et présente le statut de vérification Réussite. Si tous les éléments constituant le plan de diffusion présentent le statut de vérification Réussite, le champ Vérifier prend la valeur Réussite. Si tel n'est pas le cas, ce champ prend la valeur Echec. Ce champ est défini automatiquement par Oracle CRM On Demand.
Segment	Segment de marché (groupe de comptes) auquel s'adresse le plan de diffusion.
<p><b>REMARQUE :</b> Les champs Objectif cible principal, Segment principal, Objectif cible secondaire et Segment secondaire ne sont pas disponibles par défaut. Pour ajouter ces champs à la page de détails des plans de diffusion, contactez l'administrateur de la société.</p>	
Objectif cible principal	Indique le premier objectif du plan de diffusion. Entrez votre objectif ou cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un objet dans la liste.

Champ	Description
Segment principal	Indique le segment principal à associer à ce plan de diffusion. Les options sont Col blanc, Ouvriers, Rural/Agriculture, Grande distribution, Vente en gros, Clientèle aisée, Valeur nette maximum, Pentamillionnaires et Valeur nette très élevée.
Objectif cible secondaire	Indique le deuxième objectif du plan de diffusion. Entrez votre objectif ou cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un objet dans la liste. <b>REMARQUE :</b> Un message d'erreur s'affiche quand l'objectif principal est identique à l'objectif secondaire, et si l'objectif secondaire est sélectionné sans objectif principal.
Segment secondaire	Indique le segment secondaire à associer à ce plan de diffusion. Les options sont Col blanc, Ouvriers, Rural/Agriculture, Grande distribution, Vente en gros, Clientèle aisée, Valeur nette maximum, Pentamillionnaires et Valeur nette très élevée. <b>REMARQUE :</b> Un message d'erreur s'affiche quand le segment principal est identique au segment secondaire, et si le segment secondaire est sélectionné sans segment principal.
Propriétaire	(Requis.) Utilisateur titulaire de l'enregistrement de plan de diffusion. Par défaut, ce champ prend le nom du créateur du plan de diffusion. Utilisez l'icône de recherche pour modifier le propriétaire.
Date de début	Date à laquelle le plan de diffusion devient visible (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Date d'expiration	Date à laquelle le plan de diffusion est désactivé (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Date de publication	Date à laquelle ce contenu peut être utilisé dans la fourniture de contenu personnalisé, (MM/JJ/AAAA). Sélectionnez-la à l'aide de l'icône du calendrier.
Divulgateion obligatoire	Cette case à cocher indique qu'un message de divulgation doit être présenté au début de ce plan de diffusion. (Requis.)
Activer le suivi	Cette case est réservée pour des opérations ultérieures.
Séquence verrouillée	Cette case à cocher n'est pas utilisée dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand. (Requis.)
Indication de produit	Combinaison d'un symptôme ou d'une maladie et du produit ou du médicament qui les soulage. En général, un visiteur médical décrit en détails l'indication du produit au cours d'une visite à un praticien de santé. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Indications de produit (page 702)</a> . <b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est pas défini par défaut. Si vous avez besoin de ce champ, demandez à l'administrateur de votre société de le configurer.
<b>Informations supplémentaires sur le plan de diffusion</b>	
Audience	Description du public ciblé par ce plan de diffusion.
Commentaire	Commentaires d'ordre général sur ce plan de diffusion.

Champ	Description
Description	Description de cet enregistrement de plan de diffusion.
<p><b>REMARQUE :</b> Les champs suivants sont utilisés uniquement avec l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales et ne sont pas visibles par défaut. Ils doivent être configurés par l'administrateur de votre société.</p>	
Désactiver la navigation	Cochez cette case pour désactiver les boutons Précédent et Suivant dans l'application de présentation produit électronique pour Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, où les clients peuvent implémenter leur propre navigation. La case à cocher est désélectionnée par défaut.
Désactiver la réponse	Cochez cette case pour indiquer que les réponses au message sont désactivées pour ce plan de messages. La case à cocher est désélectionnée par défaut.
Contrôle de la barre de menus par défaut	Cochez cette case pour indiquer l'utilisation de la barre de menus de sélection par défaut dans l'application de présentation produit électronique pour Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. La case à cocher est désélectionnée par défaut.

### Informations connexes

Pour plus d'informations sur les plans de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Plans de diffusion \(page 678\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion \(page 678\)](#)
- [Gestion des plans de diffusion \(page 679\)](#)

## Éléments du plan de diffusion

Utilisez les pages Élément du plan de diffusion pour créer, mettre à jour et suivre vos éléments de plan de diffusion.

Un *élément de plan de diffusion* contient des informations sur les éléments qui composent un plan de diffusion. Ces éléments sont dans un ordre particulier, comme une présentation traditionnelle comportant un certain nombre de diapositives.

Une *solution* correspond au contenu multimédia et aux fichiers graphiques (fichiers SWF, GIF ou , par exemple) utilisés dans les présentations et sous-jacents à un élément du plan de diffusion. Alors qu'une solution peut être réutilisée, un élément du plan de diffusion est unique à un seul plan de diffusion. La page Élément du plan de diffusion contient des informations d'attribut supplémentaires en plus de ce qui est associé à une solution.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur l'élément du plan de diffusion, l'onglet Élément du plan de diffusion peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour vous permettre d'utiliser les pages Élément du plan de diffusion.

### Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion

La page d'accueil Élément du plan de diffusion constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements des éléments du plan de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

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

### Création d'un élément du plan de diffusion

Vous pouvez créer un nouvel élément de plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Eléments de plan de diffusion récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'éléments de plan de diffusion \(page 688\)](#).

### Utilisation des listes d'éléments de plans de diffusion

La section Listes des éléments de plans de diffusion contient un certain nombre de listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes des éléments de plans de diffusion standard.

Liste des éléments de plan de diffusion	Filtres
Tous les éléments de plan de diffusion	Eléments de plan de diffusion auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Eléments de plan de diffusion récemment modifiés	Eléments de plan de diffusion dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des derniers éléments de plan de diffusion

La section Eléments de plan de diffusion récemment modifiés répertorie les derniers éléments de plan de diffusion que vous avez modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections dans la page d'accueil Elément du plan de diffusion

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Elément du plan de diffusion :

- Mes éléments de plan de diffusion récemment créés
- Eléments de plan de diffusion récemment modifiés
- Mes éléments de plan de diffusion récemment créés
- Mes éléments de plan de diffusion récemment modifiés
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Elément du plan de diffusion).

### Pour ajouter des sections dans la page d'accueil Elément du plan de diffusion

- 1 Dans la page d'accueil Elément du plan de diffusion, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des éléments d'un plan de diffusion

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion \(page 687\)](#)
- [Création de réponses au message à partir d'un élément de plan de diffusion \(page 688\)](#)

**REMARQUE :** La fonction des éléments de plan de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments du plan de diffusion \(page 685\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion \(page 685\)](#)
- [Champs d'éléments de plan de diffusion \(page 688\)](#)

**REMARQUE :** Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous puissiez utiliser les pages Élément du plan de diffusion.

## Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion

Vous pouvez ajouter une relation entre les éléments d'un plan de diffusion. Une *relation entre les éléments d'un plan de diffusion* est un élément de présentation qui fournit des informations facultatives afin de compléter l'élément principal du plan de diffusion. Par exemple, si l'élément principal affiche les effets secondaires d'un nouveau médicament, les informations liées facultatives peuvent indiquer les effets secondaires d'une catégorie de médicaments plus ancienne. Si le thème de l'élément principal indique qu'un test clinique a eu de bons résultats, les détails facultatifs affichent les chiffres de ce test clinique. Pour plus d'informations sur les relations entre les éléments d'un plan de diffusion, reportez-vous à la rubrique [Relations entre les éléments du plan de diffusion \(page 691\)](#).

**REMARQUE :** Si vous ne voyez pas la section des éléments liés Relations entre les éléments du plan de diffusion sur votre page Compte - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374) ou contactez l'administrateur de votre société.

**Pour ajouter une relation entre les éléments du plan de diffusion à un élément du plan de diffusion**

- 1 Dans la page Élément du plan de diffusion - Détails, faites défiler la page vers la section Élément du plan de diffusion, puis cliquez sur Nouveau.
- 2 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion \(page 693\)](#). Sauvegardez l'enregistrement.

### Création de réponses au message à partir d'un élément de plan de diffusion

Vous pouvez ajouter une réponse aux messages à un élément de plan de diffusion. Une *réponse au message* est un commentaire reçu du public durant la présentation d'un plan de diffusion au cours d'une période particulière. Pour plus d'informations sur les réponses au message, voir [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#).

**REMARQUE :** Créez une réponse au message à partir d'un plan de diffusion ou d'un élément de plan de diffusion seulement si vous avez réaffecté les mises en page de ces enregistrements à l'aide des mises en page de diffusion de produit structuré (c'est-à-dire que la réponse au message a été réaffectée comme résultat, le plan de diffusion est réaffecté en tant que plan de visite, etc.). La diffusion de produit structuré permet aux visiteurs médicaux d'effectuer une sélection dans un jeu de réponses standard telles que *A demandé plus d'informations*, *Réaction positive*, etc. Pour plus d'informations sur la réaffectation de ces types d'enregistrement, voir [Diffusion de produit structuré \(page 695\)](#).

**Avant de commencer.** Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour utiliser les pages Réponse au message et l'administrateur de votre société doit ajouter la section d'informations connexes Réponse au message à la page Élément du plan de diffusion - Détail.

#### **Pour créer une réponse aux messages à partir d'un élément de plan de diffusion**

- 1 Si vous ne voyez pas la section d'informations connexes Réponses au message dans la page Élément du plan de diffusion - Détail, ajoutez cette section, comme décrit dans la rubrique Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374) ou contactez l'administrateur de votre société.
- 2 A partir de la page Élément du plan de diffusion - Détail, affichez la section d'informations connexes Réponses au message, puis cliquez sur Nouveau.
- 3 Renseignez les champs comme décrit dans la rubrique [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#).
- 4 Sauvegardez l'enregistrement Réponse au message.

### Champs d'éléments de plan de diffusion

Utilisez la page Élément du plan de diffusion - Modification pour ajouter un élément du plan de diffusion, ou pour mettre à jour les détails d'un élément du plan de diffusion existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un élément du plan de diffusion.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les éléments du plan de diffusion dans les pages [Liste des éléments de plan de diffusion - Détail](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs aux éléments du plan de diffusion.

Champ	Description
<b>Informations clés sur l'élément du plan de diffusion</b>	

Champ	Description
Numéro de séquence	Ordre dans lequel cet élément du plan de diffusion se produit au sein du plan de diffusion. (Requis.)
Nom	Nom de l'élément du plan de diffusion.
Nom d'affichage	Nom sous lequel l'élément du plan de diffusion est affiché dans un plan de diffusion.
Produit	Produit associé au plan de diffusion parent. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Requis.)  <b>REMARQUE</b> : La valeur du champ Produit doit être identique à celle de l'enregistrement de plan de diffusion. Cependant, Oracle CRM On Demand n'applique pas cette condition. Vous devez vous assurer manuellement que cette valeur est identique à celle du plan de diffusion. Tout manquement à cette procédure entraînera des problèmes d'intégrité des données. Par exemple, si le champ Produit est configuré sur AAAA dans le plan de diffusion et que vous mettez à jour ce champ de AAAA à BBBB dans l'un des enregistrements de fourniture de contenu personnalisé enfants (Élément du plan de diffusion, Plan de diffusion - Relation entre les éléments ou Réponse au message) à l'aide des services Web, l'enregistrement de contenu personnalisé enfant renverra une description erronée du produit BBBB au lieu du produit AAAA.
Nom de la solution	Nom du contenu numérique sur lequel est basée la relation entre les éléments du plan de diffusion. Utilisez l'icône de recherche pour sélectionner la solution.  Avant la version 23, le champ Solution était requis par défaut. Toutefois, il ne l'est plus dans la version 23. En revanche, si votre société a personnalisé la mise en page de ce type de document avant la version 23, le champ Solution reste requis pour ces présentations personnalisées. Pour passer ce champ en Non requis, l'administrateur de votre société doit cocher la case Requis du champ Solution qui a été configuré dans la mise en page personnalisée de ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création et modification de champs (page 1332)</a> .
Nom de la solution : Statut de vérification	Indique si le contenu numérique peut être correctement affiché. Les valeurs possibles sont les suivantes : Non vérifié, Réussite ou Echec. (Lecture seule)  La valeur de ce champ est héritée de l'enregistrement Solution lié qui contient le fichier de contenu numérique.
Nom de la solution : Date de publication	Date après laquelle ce contenu de solution peut être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. (Lecture seule.)
Nom de la solution : Date d'expiration	Date après laquelle ce contenu de solution ne doit pas être utilisé dans la Fourniture de contenu personnalisé. (Lecture seule.)
Message de divulgation	Cette case à cocher marque un équipement particulier en tant que message de divulgation. Souvent, un plan de diffusion doit être préfacé d'un ou de plusieurs messages de divulgation afin de garantir la divulgation complète de toutes les informations pertinentes et le respect de toutes les réglementations et lois juridiques. (Requis.)



Champ	Description
Type	<p>Catégorie de l'élément du plan de diffusion. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Requis.)</p> <p>Les valeurs de Type par défaut sont les suivantes : Élément du plan de diffusion, Pièce jointe, Lié(e), Détail et Objectif de la visite. La sélection d'un type peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour les éléments du plan de diffusion si votre administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection de Objectif de la visite peut afficher la mise en page Objectif de la visite si elle a été définie par votre administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</a>, ainsi qu'aux rubriques concernant les mises en page dans <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Classement	Classement qualitatif de l'efficacité de cet élément. Utilisez la liste à choix multiples pour sélectionner un classement.
Plan de diffusion parent	Plan de diffusion pour lequel cet élément du plan de diffusion est un composant. Utilisez l'icône de recherche pour sélectionner le plan de diffusion parent. (Requis.)
Statut	Statut actuel de l'élément du plan de diffusion. Utilisez la liste à choix multiples pour sélectionner le statut. Les choix préconfigurés sont Masquer et Afficher.
Description	Brève description du contenu de cet élément.
Type d'envoi	<p>Type de fichier PDF d'une présentation de vente envoyée par e-mail aux destinataires par l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Vous pouvez sélectionner les types d'envoi suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Envoi PDF.</b> Fichier PDF d'une présentation en plusieurs diapositives.</li> <li>■ <b>Envoi standard.</b> Fichier PDF de la première diapositive de la présentation seulement. Il s'agit du type par défaut.</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'apparaît pas par défaut dans la mise en page Élément du plan de diffusion et doit y être ajouté par l'administrateur. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, voir <a href="#">Personnalisation des mises en page statiques (voir Customizing Static Page Layouts page 1383)</a>.</p>
Désactiver le préchargement	<p>Sélectionnez ce champ pour désactiver le préchargement des animations pour l'application Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Par défaut, ce champ n'est pas sélectionné et les animations sont préchargées.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'apparaît pas par défaut dans la mise en page Élément du plan de diffusion et doit y être ajouté par l'administrateur. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs aux mises en page, voir <a href="#">Personnalisation des mises en page statiques (voir Customizing Static Page Layouts page 1383)</a>.</p>
<b>Informations supplémentaires sur l'élément de plan de messages</b>	
Résumé	Brève description de l'élément.

Champ	Description
Remarques du conférencier	Remarques que vous pouvez ajouter lors de la présentation de cet élément.
Audience	Utilisateur ciblé pour le contenu.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les éléments de plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Éléments du plan de diffusion \(page 685\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion \(page 685\)](#)
- [Gestion des éléments d'un plan de diffusion \(page 687\)](#)

## Relations entre les éléments du plan de diffusion

Utilisez les pages Relations d'élément de plan de diffusion pour créer, mettre à jour et suivre les relations d'élément de plan de diffusion.

Une *relation d'élément de plan de diffusion* est un élément de présentation qui fournit des informations facultatives afin de compléter le principal élément de plan de diffusion. Par exemple, si l'élément principal affiche les effets secondaires d'un nouveau médicament, les informations liées facultatives peuvent indiquer les effets secondaires d'une catégorie de médicaments plus ancienne. Si le thème de l'élément principal indique qu'un test clinique a eu de bons résultats, les détails facultatifs affichent les chiffres de ce test clinique. Un plan de diffusion comprend un nombre d'éléments de plan de diffusion dans une séquence spécifique, analogue à une présentation traditionnelle comprenant des diapositives. Chaque élément de plan de diffusion peut être associé à des éléments connexes, appelés *relations d'élément de plan de diffusion*. La page Relations d'élément de plan de diffusion contient des informations sur les éléments de présentation pris en charge.

### Les relations d'élément de plan de diffusion doivent être uniques

Si vous affectez les mêmes valeurs Type et Élément de plan de diffusion parent à plusieurs enregistrements Relations d'élément de plan de diffusion, la valeur définie pour le champ Solution ne peut pas être identique. Par exemple, si vous tentez de créer deux enregistrements de relation d'élément de plan de diffusion, REPD1 et REPD2, tous deux de type Pièce jointe, et si l'enregistrement d'élément de plan de diffusion parent est défini avec la valeur MPIabc, vous devez affecter des valeurs différentes au champ Solution pour les différents enregistrements de relations d'élément de plan de diffusion. Si ce n'est pas le cas, Oracle CRM On Demand affiche un message d'erreur.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des relations d'élément de plan de diffusion, l'onglet Relations d'élément de plan de diffusion peut être exclu de votre configuration. Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous soyez autorisé à utiliser les pages Relations d'élément de plan de diffusion.

## Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments

La page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments constitue le point de départ de la gestion des enregistrements de relations entre les éléments pour les plans de diffusion. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations les plus pertinentes.

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

## Création d'une relation entre les éléments pour un plan de diffusion

Vous pouvez créer une nouvelle relation entre les éléments pour un plan de diffusion en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plan de diffusion - Relations entre les éléments récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs relatifs aux relations entre les éléments du plan de diffusion (voir [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion](#) page 693).

## Utilisation des listes de relations entre les éléments pour un plan de diffusion

La section des listes de relations entre les éléments pour le plan de diffusion affiche un certain nombre de listes filtrées. Les *listes filtrées* sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements qui vous permettent de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps.

Le tableau ci-après décrit les listes standard des relations entre les éléments pour un plan de diffusion.

Liste des relations entre les éléments pour un plan de diffusion	Filtres
Toutes les relations entre les éléments pour un plan de diffusion	Toutes les relations entre les éléments d'un plan de diffusion auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion	Toutes les relations entre les éléments pour un plan de diffusion dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

## Affichage des relations récentes entre les éléments pour un plan de diffusion

La section des relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion affiche les relations que vous avez modifiées récemment.

Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.

## Ajout de sections à la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter l'ensemble ou une partie des sections suivantes dans la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments :

- Relations entre les éléments récemment créées pour un plan de diffusion
- Relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion
- Mes relations entre les éléments récemment créées pour un plan de diffusion
- Mes relations entre les éléments récemment modifiées pour un plan de diffusion
- Autres sections de rapport (l'administrateur de la société peut mettre des rapports à disposition sur la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments).

### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments***

- 1 Dans la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments, cliquez sur les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Cliquez ensuite sur Enregistrer.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** La fonction relative aux relations entre les éléments des plans de diffusion n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les relations entre les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Relations entre les éléments du plan de diffusion \(page 691\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments \(page 691\)](#)
- [Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion \(page 693\)](#)

**REMARQUE :** Votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Gérer la fourniture de contenu personnalisé pour que vous puissiez utiliser les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments.

## Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion

Utilisez la page Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Modification pour ajouter une relation entre les éléments du plan de diffusion ou pour modifier les détails d'une relation entre les éléments du plan de diffusion existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une relation entre les éléments du plan de diffusion.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les relations entre les éléments pour un plan de diffusion dans les pages Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Liste et Plan de diffusion - Relations entre les éléments - Détails. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains champs relatifs aux relations entre les éléments du plan de diffusion.

Champ	Description
<b>Informations clés sur les relations entre les éléments pour le plan de diffusion</b>	
Nom	Nom de la relation entre les éléments du plan de diffusion.
Nom d'affichage	Nom sous lequel la relation entre les éléments du plan de diffusion est affichée dans le plan de diffusion.
Élément du plan de diffusion parent	Élément du plan de diffusion parent pour lequel cette relation entre les éléments du plan de diffusion fournit les informations détaillées ou de sauvegarde facultatives. (Requis.)
Produit	<p>Produit associé au plan de diffusion parent. Sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche. (Requis.)</p> <p><b>REMARQUE :</b> La valeur du champ Produit doit être identique à celle de l'enregistrement de plan de diffusion. Cependant, Oracle CRM On Demand n'applique pas cette condition. Vous devez vous assurer manuellement que cette valeur est identique à celle du plan de diffusion. Tout manquement à cette procédure entraînera des problèmes d'intégrité des données. Par exemple, si le champ Produit est configuré sur AAAA dans le plan de diffusion et que vous mettez à jour ce champ de AAAA à BBBB dans l'un des enregistrements de fourniture de contenu personnalisé enfants (Élément du plan de diffusion, Plan de diffusion - Relation entre les éléments ou Réponse au message) à l'aide des services Web, l'enregistrement de contenu personnalisé enfant renverra une description erronée du produit BBBB au lieu du produit AAAA.</p>
Description	Brève description du contenu de cet élément.
Type	<p>Catégorie de la relation entre les éléments du plan de diffusion. Utilisez la liste de sélection pour choisir un type. (Requis.)</p> <p>Les valeurs de Type par défaut sont les suivantes : Élément du plan de diffusion, Pièce jointe, Lié(e), Détail et Objectif prochaine visite. La sélection d'un type peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour Plan de diffusion - Relation entre les éléments si votre administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection de Objectif prochaine visite peut afficher la mise en page Objectif prochaine visite si elle a été définie par votre administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</a>, ainsi qu'aux rubriques concernant les mises en page dans <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Nom de la solution	<p>Nom du contenu du fichier graphique ou multimédia sur lequel est basée la relation entre les éléments du plan de diffusion.</p> <p>Avant la version 23, le champ Solution était requis par défaut. Toutefois, il ne l'est plus dans la version 23. En revanche, si votre société a personnalisé la mise en page de ce type de document avant la version 23, le champ Solution reste requis pour ces présentations personnalisées. Pour passer ce champ en Non requis, l'administrateur de votre société doit cocher la case Requis du champ Solution qui a</p>

Champ	Description
	été configuré dans la mise en page personnalisée de ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration des champs, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création et modification de champs (page 1332)</a> .
Résumé	Brève description de l'élément.

### Informations connexes

Pour des informations connexes sur les relations entre les éléments du plan de diffusion, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Relations entre les éléments du plan de diffusion \(page 691\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments \(page 691\)](#)
- [Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion \(page 693\)](#)

## Diffusion de produit structuré

*Diffusion de produit structuré* fait référence aux types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé réaffectés (Plan de diffusion, Élément de plan de diffusion, Relation d'élément de plan de diffusion, Réponse au message) qu'un administrateur définit pour permettre aux visiteurs médicaux de gérer leurs objectifs de visites commerciales. Un administrateur réaffecte les types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé en définissant des mises en page dynamiques pour ces enregistrements. En sélectionnant le champ de la liste de sélection Type approprié pour un enregistrement de fourniture de contenu personnalisé, un utilisateur peut modifier de façon dynamique la mise en page correspondant à l'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé utilisé dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, si vous sélectionnez Objectif de la visite pour Type, la mise en page Élément du plan de diffusion est remplacée par Objectif de la visite.

Les mises en page de diffusion de produit structuré qui correspondent aux types d'enregistrement de fourniture de contenu sont les suivantes : Plan d'objectifs de la visite (pour Plan de diffusion), Objectif de la visite (pour Élément de plan de diffusion), Objectif prochaine visite (pour Relations d'élément de plan de diffusion) et Résultat (pour Réponse au message). En général, un commercial utilise un plan d'objectifs de visite pour enregistrer les objectifs de visite, les objectifs de prochaine visite et les résultats pour les visites commerciales associées à un produit, par exemple un médicament.

Si vous utilisez les types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé par défaut pour gérer les présentations électroniques détaillées, reportez-vous à Fourniture de contenu personnalisé (voir [Fourniture de contenu personnalisé](#) page 677). En outre, pour capturer des informations détaillées sur un produit au cours de visites à l'aide des présentations par défaut, reportez-vous à Liaison des informations sur les présentations produits aux visites (voir [Liaison d'informations de produits présentés avec des visites](#) page 623).

Les mises en page de diffusion de produit structuré qui correspondent aux types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé sont décrites ci-après :

- Un plan d'objectifs de visite, qui est basé sur le type d'enregistrement Plan de diffusion, est un plan qui regroupe les objectifs de visite, les objectifs de prochaine visite et les résultats de l'équipe de ventes. Le plan d'objectifs de la visite est défini par un administrateur et suit un chemin d'approbation pour les sélections standard. Le plan d'objectifs de la visite contient les métadonnées prédéfinies que le commercial sélectionne lorsqu'il présente un produit en détail dans le contexte d'une visite (compte, interlocuteur ou visite de groupe).
- Un objectif de la visite, qui est basé sur le type d'enregistrement Élément du plan de diffusion, est un ensemble prédéfini de valeurs qui présentent les objectifs de la visite liés à la description d'un produit particulier.

- Un objectif de prochaine visite, qui est basé sur le type d'enregistrement Relations d'élément de plan de diffusion, est un ensemble prédéfini de valeurs qui décrivent les objectifs des visites de suivi et concernent un produit particulier.
- Un résultat, qui est basé sur le type d'enregistrement Réponse au message, est un ensemble prédéfini de valeurs approuvées que l'administrateur peut utiliser pour générer un rapport sur la réponse du client à la présentation en détail du produit.

### Exemple de plan d'objectifs de visite

Prenons par exemple un plan d'objectifs de visite défini pour le produit, Médicament Z. L'équipe de ventes peut poursuivre plusieurs objectifs de visite lors d'une discussion à propos de Médicament Z avec des clients, par exemple :

- **Objectif de visite 1.** Lancer le produit Médicament Z.
- **Objectif de visite 2.** Présenter les bienfaits de Médicament Z.
- **Objectif de visite 3.** Expliquer l'utilisation de Médicament Z dans des conditions optimales de sécurité.
- **Objectif de visite 4.** Décrire les effets secondaires potentiels de Médicament Z.

Les objectifs de prochaine visite peuvent être les suivants :

- **Objectif prochaine visite 1.** Décrire les dosages du médicament Z.
- **Objectif prochaine visite 2.** Consulter la tarification du médicament Z.
- **Objectif prochaine visite 3.** Améliorer la relation avec le médecin en fournissant des échantillons du médicament Z.

Les résultats qui décrivent les réponses obtenues lors de la session de présentation peuvent être les suivants :

- **Résultat 1.** Réponse positive.
- **Résultat 2.** Réponse négative.
- **Résultat 3.** Le médecin a des questions supplémentaires à poser.
- **Résultat 4.** Une visite de suivi est nécessaire.
- **Résultat 5.** Une visite de suivi n'est pas nécessaire.

Tous les enregistrements de diffusion de produit structuré de cet exemple concernent le plan d'objectifs de visite défini pour le produit, le médicament Z. Lors de la visite, le commercial sélectionne les éléments appropriés dans la section des éléments connexes Présentation du produit de la page Détail des visites.

**REMARQUE :** Pour utiliser les types d'enregistrement de diffusion de produit structuré, votre administrateur doit définir des mises en page dynamiques pour les types d'enregistrement de diffusion de produit structuré et de fourniture de contenu personnalisé. La sélection d'un type de diffusion de produit structuré peut renvoyer une mise en page différente de celle définie par défaut pour les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé si l'administrateur a défini des mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement. Par exemple, la sélection d'un type Objectif de la visite peut afficher la mise en page Objectif de la visite si elle a été définie par l'administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de mises en page dynamiques pour ce type d'enregistrement, voir [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#), ainsi que les rubriques concernant les mises en page dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Pour plus d'informations sur la gestion des objectifs des visites, voir les rubriques suivantes :

- [Sélection des mises en page de diffusion de produit structuré \(page 697\)](#)
- Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats pour les présentations produits dans une visite commerciale (voir [Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux présentations produits dans une visite commerciale page 697](#))
- [Sélection du principal objectif de visite, du principal objectif de prochaine visite ou du principal résultat pour un produit détaillé \(page 700\)](#)



Pour plus d'informations sur l'utilisation d'enregistrements de diffusion de produit structuré avec des indications de produit, voir [Exemple d'utilisation d'enregistrements de diffusion de produit structuré et d'indications de produit \(page 701\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Sélection des mises en page de diffusion de produit structuré

Pour utiliser les mises en page de diffusion de produit structuré pour gérer vos objectifs de visite lors des sessions de présentation des produits, vous devez sélectionner la valeur Type appropriée pour déterminer les mises en page dynamiques de diffusion de produit structuré.

**Avant de commencer.** Votre administrateur doit configurer des mises en page dynamiques pour la diffusion de produit structuré, comme décrit dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si votre administrateur configure des mises en page dynamiques, la sélection d'un type de diffusion de produit structuré entraîne une mise en page différente de la présentation par défaut des types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé. Par exemple, pour un enregistrement d'élément de plan de diffusion, la sélection du type Objectif de la visite entraîne l'affichage de la mise en page Objectif de la visite. Pour plus d'informations sur la configuration de mises en page dynamiques, voir [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#). En outre, votre administrateur doit configurer votre profil d'accès utilisateur afin que vous ayez l'accès Lecture seule, Affichage ou Hériter - Principal aux enregistrements de diffusion de produit structuré des informations connexes sur la page de détails Présentation produits.

### Pour sélectionner les mises en page de diffusion de produit structuré

- 1 Accédez à la page de détails Plan de diffusion, puis dans le champ de la liste de sélection Type, sélectionnez Plan d'objectifs de la visite pour afficher la mise en page correspondante.
- 2 Accédez à la page de détails Élément du plan de diffusion, puis dans le champ de la liste de sélection Type, sélectionnez Objectif de la visite pour afficher la mise en page correspondante.
- 3 Accédez à la page de détails Relations d'élément de plan de diffusion, puis dans le champ de la liste de sélection Type, sélectionnez Objectif prochaine visite pour afficher la mise en page correspondante.
- 4 Accédez à la section des éléments connexes Réponse au message dans la page Détail des visites, puis dans le champ de la liste de sélection Type, sélectionnez Résultat pour afficher la mise en page correspondante.

## Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux présentations produits dans une visite commerciale

Les commerciaux peuvent utiliser les mises en pages de diffusion de produit structuré pour consulter les objectifs de visite et les résultats attendus de ces visites pour leurs produits, de même que déterminer les objectifs d'une prochaine visite, le tout en se basant uniquement sur le produit. En général, les commerciaux consultent ces enregistrements pour discuter d'un ou de plusieurs médicaments lorsqu'ils visitent un médecin et présentent un produit en détail. Les détails de la visite sont capturés dans un enregistrement de visite d'interlocuteur et les détails relatifs au médicament sont disponibles dans l'enregistrement du produit.

Dans la section d'informations connexes Présentation du produit, le commercial peut sélectionner les éléments suivants :

- Objectifs de visite (éléments de plan de diffusion) à partir d'un ensemble prédéfini d'objectifs de visite pour un produit ou un médicament particulier.

- Objectifs de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) à partir d'un ensemble prédéfini d'objectifs de visite pour un produit ou un médicament particulier.
- Résultats (réponses au message) à partir d'un ensemble prédéfini de résultats pour un produit ou un médicament particulier.

Par exemple, le tableau suivant montre les objectifs de visite (éléments de plan de diffusion) que le responsable commercial peut fixer au visiteur médical.

ID ligne	Nom du produit	Nom de l'objectif de visite
12-1111	Médicament A	Présenter les bienfaits du médicament A au médecin.
12-1112	Médicament A	Discuter avec le médecin de la tarification proposée et du système de rabais du médicament A.
12-1113	Médicament A	Discuter avec le médecin des perspectives de vente du médicament A pour l'année à venir.
12-1114	Médicament A	Donner au médecin des informations supplémentaires sur le médicament A.
12-1115	Médicament B	Informers le médecin de la plus grande efficacité du médicament B par rapport au médicament A pour certaines pathologies.
12-1116	Médicament B	Donner au médecin des échantillons du médicament B.

#### Champs de la section d'informations connexes Présentation produits.

Les champs suivants sont uniquement disponibles dans la section d'informations connexes Présentation produits :

- Principal élément de plan de diffusion (peut être renommé Objectif de visite)
- Principales relations d'élément de plan de diffusion (peut être renommé Objectif de prochaine visite)
- Principale réponse au message (peut être renommé Résultat)

En outre, les éléments connexes suivants peuvent être utilisés pour associer des enregistrements de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) à l'enregistrement Présentation produits :

- Présentation produit - Objectifs de visite (Présentation produit - Eléments de plan de diffusion)
- Présentation produit - Objectifs de prochaine visite (Présentation produit - Relations d'élément de plan de diffusion)
- Présentation produit - Résultats (Présentation produit - Réponses au message)

Cette rubrique fait référence à ces éléments connexes sous l'appellation *éléments connexes Présentation produit*. Les éléments connexes Présentation produit et les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé sont liés par une relation de type "n à n". Autrement dit, un enregistrement de fourniture de contenu personnalisé peut être associé à plusieurs enregistrements d'éléments connexes Présentation produit différents.

L'administrateur de la société pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configure la section d'informations connexes Présentation produits pour la présentation des pages relatives aux visites : visites de compte, visites d'interlocuteur et visites de groupe. Pour plus d'informations sur la configuration des mises en page pour Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, voir les informations relatives aux mises en page dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Avant de commencer.** Votre administrateur doit configurer des mises en page dynamiques pour la diffusion de produit structuré, comme décrit dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si votre administrateur configure des mises en page dynamiques, la sélection d'un type de diffusion de produit

structuré entraîne une mise en page différente de la présentation par défaut des types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé. Par exemple, pour un enregistrement d'élément de plan de diffusion, la sélection du type Objectif de la visite entraîne l'affichage de la mise en page Objectif de la visite. Pour plus d'informations sur la configuration de mises en page dynamiques, voir [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#). En outre, votre administrateur doit configurer votre profil d'accès utilisateur afin que vous ayez l'accès Lecture seule, Affichage ou Hériter - Principal aux enregistrements de diffusion de produit structuré des informations connexes sur la page de détails Présentation produits.

Pour associer les types d'enregistrement de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) à l'enregistrement Présentation produits, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Les produits des enregistrements d'éléments connexes Présentation produit et des enregistrements de fourniture de contenu personnalisé doivent correspondre.
- Vous devez définir les types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé comme suit :
  - Le type Élément du plan de diffusion doit être défini avec la valeur Objectif de la visite.
  - Le type Relations d'élément de plan de diffusion doit être défini avec la valeur Objectif prochaine visite.
  - Le type Réponse au message doit être défini avec la valeur Résultat.

Ces conditions sont appliquées lorsque vous créez les associations mais elles ne sont pas appliquées par la suite. Par conséquent :

- Ne modifiez pas le champ Produit des éléments connexes Présentation produit après avoir créé une association.
- Ne modifiez pas les champs Produit et Type des enregistrements de fourniture de contenu personnalisé une fois qu'ils ont été ajoutés aux éléments connexes Présentation produit en tant qu'enregistrements enfant.
- Ne supprimez aucune association existante, ou ne modifiez pas les enregistrements de présentation de produit ou les enregistrements de fourniture de contenu personnalisé en essayant ensuite de restaurer l'association.

### ***Pour associer des objectifs de visite, des objectifs de prochaine visite et des résultats à des présentations produits dans une visite commerciale***

- 1 Dans la page Détail des visites d'une visite d'interlocuteur, de compte ou de groupe, accédez à la section d'informations connexes Présentation du produit.

La section Présentation du produit contient des colonnes pour le principal objectif de visite (principal élément de plan de diffusion), le principal objectif de prochaine visite (principales relations d'élément de plan de diffusion) et le principal résultat (principale réponse au message).

- 2 Accédez à la ligne du produit dont vous souhaitez discuter lors de la visite commerciale, puis cliquez sur le nom du produit, par exemple Médicament A.

- 3 Dans la page de détails Présentation du produit :

- Pour associer un objectif de visite au médicament A, affichez la section d'informations connexes Présentation produit - Objectifs des visites (Présentation produit - Eléments de plan de diffusion), cliquez sur Sélectionner, puis dans la page de modification, utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner l'objectif de la visite (élément de plan de diffusion) pour le médicament A dans la liste des objectifs de visite (éléments de plan de diffusion), puis sauvegardez l'enregistrement de présentation du produit.
- Pour associer un objectif de prochaine visite au médicament A, affichez la section d'informations connexes Présentation produit - Objectifs prochaines visites (Présentation produit - Relations d'élément de plan de diffusion), cliquez sur Sélectionner puis, dans la page de modification, utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner l'objectif de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) pour le médicament A dans la liste des objectifs de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion), puis sauvegardez l'enregistrement de présentation du produit.
- Pour associer un résultat au médicament A, affichez la section d'informations connexes Présentation produit - Résultats (Présentation produit - Réponses au message), cliquez sur Sélectionner, puis dans la

page de modification, utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner le résultat (réponse au message) pour le médicament A dans la liste des résultats (réponses au message), puis sauvegardez l'enregistrement de présentation du produit.

**REMARQUE :** Vous aurez peut-être à ajouter les sections d'informations connexes (dans la liste précédente) à la page Présentation produit disponible - Détail. Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page de détails, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#). Si les sections ne sont pas disponibles pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

**REMARQUE :** Les enregistrements de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) ne peuvent pas être créés dans une vue détaillée de présentation de produit. Ils peuvent être associés uniquement à l'enregistrement Présentation produit. Les enregistrements de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) doivent être créés à partir des pages de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) et doivent être associés à la même marque de produits, par exemple, Médicament A. Chaque enregistrement de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) peut être associé à la marque du produit présenté dans différentes visites. Toutefois, dans la même visite, vous ne pouvez pas choisir le même enregistrement de diffusion de produit structuré (ou de fourniture de contenu personnalisé) pour le même produit présenté. L'administrateur doit configurer les pages de détails Diffusion de produit structuré (ou Fourniture de contenu personnalisé), comme décrit dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## Sélection du principal objectif de visite, du principal objectif de prochaine visite ou du principal résultat pour un produit détaillé

Vous pouvez sélectionner le principal objectif de visite (principal élément de plan de diffusion), le principal objectif de prochaine visite (principales relations d'élément de plan de diffusion) ou le principal résultat (principale réponse au message) du produit présenté à l'aide de la procédure suivante. L'objectif de visite, l'objectif de prochaine visite et le résultat que vous désignez comme principaux sont affichés dans la section des éléments connexes Présentation du produit de la page Détail des visites. Cette désignation a pour objectif de déterminer l'enregistrement affiché en premier sur la page Présentation produits. Aucun traitement particulier n'est effectué pour cette désignation.

**Avant de commencer.** Votre administrateur doit configurer des mises en page dynamiques pour la diffusion de produit structuré, comme décrit dans *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si votre administrateur configure des mises en page dynamiques, la sélection d'un type de diffusion de produit structuré entraîne une mise en page différente de la présentation par défaut des types d'enregistrement de fourniture de contenu personnalisé. Par exemple, pour un enregistrement d'élément de plan de diffusion, la sélection du type Objectif de la visite entraîne l'affichage de la mise en page Objectif de la visite. Pour plus d'informations sur la configuration de mises en page dynamiques, voir [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#). En outre, votre administrateur doit configurer votre profil d'accès utilisateur afin que vous ayez l'accès Lecture seule, Affichage ou Hériter - Principal aux enregistrements de diffusion de produit structuré des informations connexes sur la page de détails Présentation produits.

### ***Pour sélectionner le principal objectif de visite, le principal objectif de prochaine visite ou le principal résultat***

- 1 Accédez à la page de détails Présentation produits du produit que vous présentez (par exemple Médicament A).
- 2 Pour désigner un objectif de visite (élément de plan de diffusion) en tant que principal objectif de visite (principal élément de plan de diffusion) :
  - a Modifiez la page de détails Présentation produits.

- b** Pour renseigner le champ Principal objectif de visite (principal élément de plan de diffusion), utilisez le sélecteur de recherche afin de choisir un objectif de visite (élément de plan de diffusion) comme principal objectif dans la liste.
- 3** Pour désigner un objectif de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) en tant que principal objectif de prochaine visite (principales relations d'élément de plan de diffusion) :
  - a** Modifiez la page de détails Présentation produits.
  - b** Pour renseigner le champ Principal objectif de prochaine visite (principales relations d'élément de plan de diffusion), utilisez le sélecteur de recherche afin de choisir un objectif de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) comme principal objectif dans la liste.
- 4** Pour désigner un résultat (réponse au message) comme principal résultat (réponse au message) :
  - a** Modifiez la page de détails Présentation produits.
  - b** Pour le champ Principal résultat (principale réponse au message), utilisez le sélecteur de recherche pour choisir un résultat (réponse au message) comme principal résultat dans la liste.

## Exemple d'utilisation d'enregistrements de diffusion de produit structuré et d'indications de produit

Cette rubrique fournit un exemple de la façon dont les administrateurs ou les responsables commerciaux peuvent définir les enregistrements de diffusion de produit structuré et les enregistrements d'indication de produit utilisés par les commerciaux pour présenter ou remettre des produits destinés aux clients. Vous pouvez utiliser cette fonction d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

- 1** Les responsables commerciaux ou les administrateurs définissent généralement les informations suivantes pour l'équipe de ventes :
  - Un plan d'objectifs de la visite (plan de diffusion) pour un produit donné, qui peut éventuellement contenir une indication spécifique (indication de produit)  
Pour plus d'informations sur les plans de diffusion, voir [Plans de diffusion \(page 678\)](#).
  - Des enregistrements d'indication de produit si nécessaire  
Pour plus d'informations sur les indications de produit, voir [Indications de produit \(page 702\)](#).
  - Les objectifs de visite (éléments de plan de diffusion), les objectifs de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) et les résultats (réponses au message) pour le plan d'objectifs de visite, si nécessaire.  
Cette étape uniformise l'objectif et le résultat des visites, et structure les objectifs de chaque visite pour l'équipe de ventes.  
Pour plus d'informations sur les éléments de plan de diffusion, voir [Eléments de plan de diffusion \(voir \[Eléments du plan de diffusion\]\(#\) page 685\)](#). Pour plus d'informations sur les relations d'élément de plan de diffusion, voir [Relations d'élément de plan de diffusion \(voir \[Relations entre les éléments du plan de diffusion\]\(#\) page 691\)](#). Pour plus d'informations sur les réponses au message, voir [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#).
- 2** Une fois les enregistrements de diffusion de produit structuré et les indications de produit définis, les visiteurs médicaux effectuent généralement les tâches suivantes :
  - a** Ils rendent visite à un médecin ou un établissement hospitalier et entrent les informations relatives à la visite sur la page Détail des visites du compte ou de l'interlocuteur.  
Pour plus d'informations sur la conduite de visites commerciales, voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#).
  - b** Ils indiquent les échantillons ou les articles promotionnels offerts à chaque interlocuteur, en utilisant la section d'informations connexes appropriée dans la page Détail des visites (Echantillons remis ou Articles promotionnels offerts).

Pour plus d'informations sur la manière d'indiquer les échantillons ou les articles promotionnels offerts, voir [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites \(page 627\)](#) ou [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites \(page 629\)](#).

- c Ils documentent la présentation produits pour chaque interlocuteur ou compte, en utilisant la section d'informations connexes Présentation du produit de la page Détail des visites. Pour chaque présentation de produits, les commerciaux peuvent effectuer les tâches suivantes :
  - Sélectionner l'indication (indication de produit).
  - Indiquer des objectifs de visite, objectifs de prochaine visite et résultats supplémentaires.
  - (Facultatif) Ils peuvent identifier l'indication et documenter les objectifs de visite, les objectifs de prochaine visite et les résultats.

Pour plus d'informations sur la manière de documenter une présentation produits, voir [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites \(voir Liaison d'informations de produits présentés avec des visites page 623\)](#).

- d Une fois que les commerciaux ont sélectionné et documenté tous les éléments associés à la visite, ils soumettent la visite.

## Indications de produit

Utilisez les pages Indication de produit pour créer, mettre à jour et suivre les indications de produit. Une *indication de produit* est la combinaison d'un symptôme ou d'une maladie et du produit ou du médicament qui les soulage. En général, un visiteur médical décrit en détails l'indication du produit au cours d'une visite à un praticien de santé. Exemples d'indications de produit : Allergie - Médicament A, Asthme - Médicament A, Arythmie - Médicament B et Défaillance cardiaque - Médicament C. Dans cet exemple, le médicament A est utilisé pour traiter les symptômes de l'asthme et des allergies.

Un produit peut avoir zéro ou plusieurs indications. L'enregistrement d'indication de produit permet de suivre la combinaison unique du produit avec l'indication associée. Lorsqu'il existe une indication de produit, son nom doit être unique. Lors de l'affichage des présentations produits au cours d'une visite à un client, le commercial peut sélectionner une liste d'indications de produit durant la présentation détaillée d'un produit. Les indications de produit sont disponibles dans la section d'informations connexes Présentation produits des pages Détail des visites.

Les indications de produit constituent un composant important du processus de diffusion de produit pour un visiteur médical. Les produits ou les médicaments sont généralement détaillés au niveau d'un produit par le commercial et non au niveau de l'unité de gestion du stock dans le système de stockage de produits. Par exemple, le médicament A peut avoir plusieurs indications : une pour la bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), une autre pour l'asthme, etc. Chaque indication a son propre plan d'objectifs de visite (plan de diffusion), lequel est unique, et des objectifs de visite (éléments de plan de diffusion). Vous pouvez utiliser l'indication de produit pour filtrer les sections d'informations connexes appropriées pour les enregistrements de diffusion de produit structuré, comme les plans d'objectifs de la visite (Plans de diffusion) et les objectifs de la visite (Éléments du plan de diffusion). Pour plus d'informations sur la présentation de produits à l'aide de la section d'informations connexes Présentation produits d'une page Détail des visites, voir [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites \(voir Liaison d'informations de produits présentés avec des visites page 623\)](#). Pour plus d'informations sur la diffusion de produit structuré, voir [Diffusion de produit structuré \(page 695\)](#).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives à l'indication de produit, l'onglet Indication de produit peut être exclu de votre configuration.



## Utilisation de la page d'accueil Indication de produit

La page d'accueil Indication de produit constitue le point de départ de la gestion des indications de produit. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations qui vous concernent.

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

**Avant de commencer.** Pour que vous puissiez utiliser les indications de produit, votre rôle doit disposer du privilège Gérer l'accès aux médicaments.

### Création d'une indication de produit

Pour créer une indication de produit, cliquez sur le bouton Nouveau figurant dans la section Indications de produit récemment modifiées. Pour plus d'informations, voir [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs d'indication de produit \(page 705\)](#).

### Utilisation des listes d'indications de produit

La section Listes des indications de produit présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés simultanément. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes d'indications de produit standard.

Liste d'indications de produit	Filtres
Toutes les indications de produit	Toutes les indications de produit auxquelles vous avez accès, quel que soit le propriétaire de l'indication de produit.
Indications de produit récemment modifiées	Toutes les indications de produit, triées par date de modification, pour lesquelles votre nom figure dans le champ Propriétaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#). La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des indications de produit récentes

La section Indications de produit récemment modifiées affiche les dernières indications de produits modifiées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Indication de produit

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Indication de produit.

- Indications de produit récemment créées
- Indications de produit récemment modifiées
- Mes indications de produit récemment créées
- Mes indications de produit récemment modifiées



- Autres sections de rapport (l'administrateur de votre société peut mettre des rapports à disposition sur votre page d'accueil Indication de produit).

### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Indication de produit***

- 1 Dans la page d'accueil Indication de produit, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Indication de produit, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### **Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations connexes sur les indications de produit, voir les rubriques suivantes :

- [Indications de produit \(page 702\)](#)
- [Gestion des indications de produit \(page 704\)](#)
- [Champs d'indication de produit \(page 705\)](#)

## **Gestion des indications de produit**

Pour plus d'informations sur la gestion des indications de produit, voir les rubriques suivantes :

- [Association des enregistrements d'indication de produit aux présentations produits \(page 704\)](#)
- [Association des indications de produit aux enregistrements de diffusion de produit structuré \(page 705\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### **Rubriques connexes**

Pour obtenir des informations connexes sur les indications de produit, voir les rubriques suivantes :

- [Indications de produit \(page 702\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Indication de produit \(page 703\)](#)
- [Champs d'indication de produit \(page 705\)](#)

## **Association des enregistrements d'indication de produit aux présentations produits**

Vous associez généralement un enregistrement d'indication de produit à un produit que vous présentez à l'aide de la section d'informations connexes Présentation produits.

### ***Pour associer des enregistrements d'indication de produit aux présentations produits***

- 1 Créez les enregistrements d'indication de produit pour le produit que vous présentez.
- 2 Accédez à la page d'informations connexes Présentation produits sur la page Détail des visites de la visite au client, puis modifiez l'enregistrement de présentation produits du produit approprié.
- 3 Pour renseigner le champ Nom de l'indication, utilisez le sélecteur de recherche pour choisir un nom dans la liste des indications de produit disponible pour le produit que vous détaillez.

### Association des indications de produit aux enregistrements de diffusion de produit structuré

Vous associez généralement un enregistrement d'indication de produit à des enregistrement de diffusion de produit structuré, comme les plans d'objectifs de visite (plans de diffusion), les objectifs de visite (éléments de plan de diffusion), les objectifs de prochaine visite (relations d'élément de plan de diffusion) et les résultats (réponses au message).

#### *Pour associer des indications de produit aux enregistrements de diffusion de produit structuré*

- 1 Créez les enregistrements d'indication de produit pour le produit que vous présentez.
- 2 Accédez à chaque type d'enregistrement de diffusion de produit structuré (par exemple, Plan d'objectifs de la visite (Plan de diffusion), Objectif de la visite (Élément de plan de diffusion), Objectif prochaine visite (Relations d'élément de plan de diffusion) et Résultat (Réponse au message).
- 3 Pour renseigner le champ Nom de l'indication, utilisez le sélecteur de recherche pour choisir un nom dans la liste des noms d'indication de produit disponible pour le produit que vous présentez.

**REMARQUE :** L'administrateur de la société doit définir le champ Nom de l'indication pour le type d'enregistrement de diffusion de produit structuré.

### Champs d'indication de produit

Utilisez la page Indication de produit - Modification pour ajouter une indication de produit ou mettre à jour les détails d'une indication de produit existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une indication de produit.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les indications de produit dans les pages de liste et de détails Indication produit. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau ci-après contient des informations sur certains champs d'indication de produit.

Champ	Description
Nom de l'indication	Nom de l'enregistrement d'indication de produit. Par exemple, Allergie, Asthme, Arythmie, Défaillance cardiaque, etc. Le nombre maximum de caractères autorisé est de 50. (Requis)
Nom de l'indication du produit	Lecture seule. Concaténation du nom du produit et du nom de l'indication. Par exemple, Asthme - Médicament A ou Allergie - Médicament A, en supposant que Médicament A s'utilise à la fois dans le traitement de l'asthme et dans celui des allergies. Ce champ doit être unique au sein de la société.

Champ	Description
Produit	Nom du produit au niveau de la marque. La marque est définie dans l'enregistrement de produit lorsque le champ Type du produit a la valeur Détail, par exemple, Médicament A. Choisissez le nom du produit à l'aide de l'icône de recherche. Les enregistrements d'indication de produit sont triés par nom de produit. Ce champ est requis par défaut.  <b>REMARQUE :</b> Le produit doit être un produit valide pour le champ Catégorie du produit.
Description	Détails supplémentaires pour décrire l'indication. Le nombre maximum de caractères autorisé est de 255.
Produit : Catégorie du produit	Lecture seule. Catégorie de produit de la marque sélectionnée. L'administrateur de la société définit la catégorie du produit, par exemple, Antihypertenseur, Anxiolytique, Asthme, Articles promotionnels, etc.

## Commandes

Le type d'enregistrement Commande, bien que déjà disponible dans Oracle CRM On Demand, a été développé afin d'améliorer la fonctionnalité Sciences de la vie. Les pages Commande permettent de créer, mettre à jour et suivre les commandes ainsi que les éléments de commande associés pour les produits. Par exemple, les commerciaux peuvent utiliser les pages Commande pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer une demande d'approvisionnement en échantillons et envoyer une commande au siège pour que des échantillons soient directement envoyés aux clients.
- Passer une commande interne auprès de siège afin de réapprovisionner le stock des échantillons épuisés. Les commerciaux étant régulièrement à cours d'échantillons, ils peuvent les commander en fonction de leurs besoins.

Le type d'enregistrement Commande est associé à tous les objets personnalisés et peut être activé pour une intégration via les événements et les workflows de l'intégration Web. Si la section Commandes n'apparaît pas dans la page de détails d'un objet personnalisé, ajoutez-la en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

**Avant de commencer :** Pour utiliser les commandes, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des commandes et des informations de la ligne de détail associées, l'onglet Commandes peut être exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Commande

La page d'accueil Commande constitue le point de départ pour gérer les commandes et les éléments de commande associés pour les produits.

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

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

Pour plus d'informations, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1225).

### Création d'une commande

L'administrateur d'échantillons crée une commande en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Commandes récemment créées. Pour plus d'informations, voir les rubriques [Création d'enregistrements](#) (page 55) et [Champs relatifs aux commandes](#) (voir [Champs relatifs à la commande](#) page 711).

### Utilisation de listes de commandes

La section Liste de commandes présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les commandes.

Liste de commandes	Filtres
Toutes les commandes	Affiche toutes les commandes sur lesquelles vous avez une visibilité, quels que soient le titulaire de la commande et sa date de création.
Mes commandes récemment créées	Affiche les commandes pour lesquelles votre nom apparaît dans le champ Propriétaire, triées par date de création.
Toutes les commandes récemment créées	Affiche toutes les commandes créées sur lesquelles vous avez une visibilité, triées par date de création.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des commandes récentes

Les sections Mes commandes récemment créées et Mes commandes récemment affichées présentent les dernières commandes créées ou consultées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

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

- Commandes récemment créées
- Commandes récemment modifiées
- Mes commandes récemment créées
- Mes commandes récemment modifiées
- Sections de rapport supplémentaires (l'administrateur de votre société peut rendre les sections de rapport disponibles sur la page d'accueil Commande).

### Pour ajouter des sections à la page d'accueil Commande

- 1 Dans la page d'accueil Commande, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Commande - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les commandes et les éléments de commande d'échantillons, voir :

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [Champs relatifs à la commande \(page 711\)](#)
- [Gestion des commandes](#)

## Gestion des commandes

Pour plus d'informations sur la gestion des commandes, voir les rubriques suivantes :

- [A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand \(page 709\)](#)
- [Création des éléments de commande pour des produits \(page 709\)](#)
- [Soumission d'une commande de produits \(page 711\)](#)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

**REMARQUE :** La fonction des commandes n'étant pas incluse dans l'édition standard d'Oracle CRM On Demand, votre société n'y a peut-être pas accès.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [Champs relatifs à la commande \(page 711\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande \(page 706\)](#)

## A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand prend en charge deux types de gestion des commandes qui s'excluent mutuellement. Pour sélectionner le type de gestion des commandes à utiliser, l'administrateur définit l'option d'utilisation des commandes dans la page Profil de la société :

- Gestion des commandes Oracle CRM On Demand, fournie dans Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Si vous optez pour la gestion des commandes Oracle CRM On Demand, vous ne pouvez pas intégrer les commandes avec Oracle E-Business Suite. Pour pouvoir intégrer les commandes avec Oracle E-Business Suite, vous devez utiliser l'option Intégration PIP eBiz.

- Intégration PIP eBiz, la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite

Si l'option Intégration PIP eBiz est activée, les enregistrements de commande dans Oracle CRM On Demand contiennent des informations d'en-tête en lecture seule permettant le stockage dans Oracle CRM On Demand des informations issues d'Oracle E-Business Suite, à des fins d'affichage uniquement. Tous les éléments et lignes détails de commande sont créés dans Oracle E-Business Suite. Lorsque vous sélectionnez l'option Intégration PIP eBiz, Oracle CRM On Demand n'effectue pas le suivi des lignes détails de commande.

### Migration de la gestion des commandes via l'option Intégration PIP eBiz à la gestion des commandes Oracle CRM On Demand

Si vous utilisez actuellement l'option Intégration PIP eBiz pour la gestion des commandes, et si vous souhaitez afficher les éléments suivants dans Oracle CRM On Demand et fournir un support objet personnalisé pour vos personnalisations, vous devez migrer vos commandes vers la gestion des commandes Oracle CRM On Demand :

- Page d'accueil des commandes
- Listes des commandes pour chaque compte ou interlocuteur
- Entrées de ligne détail de commande

En plus d'effectuer la migration vers la gestion des commandes Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care doit activer les types d'enregistrement Commande et Élément de commande, ainsi que les workflows, l'import et l'export, et les services Web. Oracle CRM On Demand permet l'intégration avec le type d'enregistrement Liste de prix, qui auparavant était disponible uniquement dans Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Lors de la migration de vos commandes vers la gestion des commandes Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care doit activer les privilèges nécessaires pour que vous disposiez de la visibilité sur le type d'enregistrement Liste de prix. Après avoir migré vos commandes vers la gestion des commandes Oracle CRM On Demand, vous pouvez personnaliser les autres enregistrements d'Oracle CRM On Demand en fonction des impératifs de votre logique métier. Pour plus d'informations sur l'option d'utilisation des commandes dans le profil de la société, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).

### Création des éléments de commande pour des produits

Les pages Commande permettent de créer et de mettre à jour les éléments de commande pour des produits de manière à ce que vous sachiez quels produits ont été achetés par le client dans le cadre de la commande.

**REMARQUE :** Vous pouvez également utiliser les pages Demande d'échantillons pour lier les informations de demande d'échantillons aux visites. Pour plus d'informations, voir [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#). Si vous personnalisez la page Commande - Détails en ajoutant un nouveau champ, ce champ sera également disponible dans les pages de demande d'échantillons.

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

**Pour créer ou mettre à jour un élément de commande pour des produits**

- 1 Sur la page d'accueil Commande, sélectionnez la commande recherchée.  
Pour plus d'informations sur la sélection des commandes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Commande - Détails :
  - Cliquez sur Nouveau dans la section Eléments de commande pour ajouter une ligne de détail à la commande.  
**REMARQUE** : Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter la section Eléments de commande à votre présentation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).
  - Cliquez sur Modifier en regard d'une ligne de détail de commande existante pour mettre à jour cet élément de commande.
- 3 Dans la page Détails ou Modification de la ligne de commande, renseignez les champs décrits dans le tableau ci-après, puis enregistrez l'enregistrement.

Champ	Description
Numéro d'élément de commande :	(Lecture seule) Le numéro unique associé à cette ligne de détail de la commande.
Devise	Devise dans laquelle sera traité cet élément de commande. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner la devise.
Montant de la remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Pourcentage de la remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Produit	(Obligatoire) Le produit objet de la commande.
Quantité	(Obligatoire) La quantité du produit objet de la commande. Ce champ n'accepte pas de valeur négative.
Commande	(Lecture seule) La commande parent à laquelle est associée la ligne de détail de commande.
Commande : ID unique externe	(Lecture seule) L'ID unique externe de la commande parent à laquelle est associée la ligne de détail de la commande.
Prix	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Prix après remise	Ce champ n'est pas en vigueur dans la version actuelle d'Oracle CRM On Demand.
Statut	(Obligatoire) Par défaut, la valeur dans ce champ est En cours.

**Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande \(page 706\)](#)



- [Gestion des commandes](#)
- [Champs relatifs à la commande \(page 711\)](#)

## Soumission d'une commande de produits

Une fois que vous avez créé et mis à jour les éléments de commande, vous pouvez soumettre la commande.

**Avant de commencer.** Pour utiliser les commandes et les éléments de commande pour les produits, la valeur associée à l'utilisation des commandes sur la page du profil de la société doit être définie sur Gestion des commandes CRM On Demand, et votre rôle utilisateur doit inclure le privilège Activer l'accès aux commandes.

### Pour soumettre une commande de produits

- 1 Sur la page d'accueil Commande, sélectionnez la commande recherchée.  
Pour plus d'informations sur la sélection des commandes, voir [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Sur la page Commande - Détails, consultez les éléments de commande associés à cette commande de produits et vérifiez l'exactitude de ces données.
- 3 Cliquez sur Soumettre pour envoyer la commande de produits, ce qui inclut tous les éléments de la ligne de détail de la commande.

La valeur du champ Statut création de commande passe à Soumise pour indiquer que la commande de produits a été envoyée pour traitement. Vous ne pouvez pas modifier une commande de produits qui a été soumise.

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande \(page 706\)](#)
- [Gestion des commandes](#)
- [Champs relatifs à la commande \(page 711\)](#)

## Champs relatifs à la commande

Utilisez la page Commande - Modification pour ajouter une commande de produits ou mettre à jour les données d'une commande existante. La page Commande - Modification affiche tous les champs associés à une commande.

**A SAVOIR :** La page Commande - Détails permet aussi de modifier les commandes. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit quelques-uns des champs relatifs à la commande.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur la commande</b>	
Numéro de commande	Numéro unique affecté à chaque commande.

Champ	Description
Type	<p>Catégorie de commande. La valeur par défaut du type pour un enregistrement de commande est Commande. Vous pouvez choisir les valeurs suivantes à l'aide de la liste de sélection : Demande d'échantillon et Commande.</p> <p><b>REMARQUE :</b> L'administrateur de votre société doit configurer ce champ modifiable pour qu'il soit disponible dans la mise en page, car il ne l'est pas dans la mise en page par défaut.</p>
Compte	Le compte qui est associé à la commande.
Opportunité	L'opportunité qui est associée à la commande.
Interlocuteur	L'interlocuteur qui est associé à la commande.
Commande créée le	La date de création de la commande.
Statut création de commande	(Lecture seule) Ce champ affiche par défaut la valeur En cours. Lorsque vous soumettez une commande de produits, la valeur de ce champ passe à Soumise.
ID unique externe	ID unique externe pour l'intégration de la commande avec Oracle CRM On Demand.
ID	Cette valeur permet d'identifier une commande de manière unique.
Adresse de livraison	L'adresse de destination de la commande. Utilisez le sélecteur de recherche pour sélectionner une adresse. Ce champ doit contenir une valeur pour créer une commande de demande d'échantillons, voir <a href="#">Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites (page 631)</a> .
Adresse de facturation	L'adresse de facture de la commande.
Statut de la commande	Le statut de la commande. Les valeurs possibles sont : En cours, Expédiée, Traitée ou Soumise. Vous pouvez définir le statut. Lorsque vous soumettez la commande, la valeur de ce champ passe à Soumise.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	<p>La personne qui a créé cet enregistrement de commande.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Description	(Facultatif) Description de la commande.

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les commandes, voir les rubriques suivantes :

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Commande \(page 706\)](#)
- [Gestion des commandes](#)

## Devis

Un enregistrement de devis contient une offre faite à un client pour des produits et services spécifiques, à un prix spécifique. Avec Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, vous pouvez commencer à créer un devis à partir d'Oracle CRM On Demand en cliquant sur le bouton Nouveau devis dans la section des éléments connexes Devis d'un enregistrement d'opportunité. Les enregistrements de devis sont créés et gérés dans Oracle E-Business Suite, et synchronisés avec Oracle CRM On Demand. Depuis Oracle CRM On Demand, les utilisateurs peuvent consulter tous les devis associés à un compte ou une opportunité créé(e) par l'intermédiaire du pack d'intégration. Le pack d'intégration utilise le type d'enregistrement Devis dans Oracle CRM On Demand. Les clients détenteurs d'un pack d'intégration sous licence doivent contacter Oracle CRM On Demand Customer Care pour demander la configuration du type d'enregistrement Devis.

Une fois le type d'enregistrement Devis configuré, vous pouvez saisir ou mettre à jour des informations de compte, compte-interlocuteur et produit dans Oracle E-Business Suite, et les synchroniser avec Oracle CRM On Demand. Vous pouvez utiliser ces données dans Oracle CRM On Demand pour gérer les leads et opportunités commerciales. En général, vous commencez à créer un devis depuis Oracle CRM On Demand quand le cycle de vente avance vers le point auquel un devis est requis. Pour plus d'informations sur la configuration du pack d'intégration, voir *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

### Rubriques connexes

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

- [Commandes \(page 706\)](#)
- [A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand \(page 709\)](#)
- [Opportunités \(page 344\)](#)
- [Comptes \(page 294\)](#)

## Produits bloqués

Cette fonctionnalité est spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Utilisez les pages des produits bloqués pour demander que certains produits soient bloqués pour des interlocuteurs principaux. Vous devez créer un enregistrement de produit bloqué pour chaque produit que vous voulez bloquer pour un interlocuteur principal donné. Vous pouvez afficher les produits qui sont bloqués pour un interlocuteur dans une liste en lecture seule de la section d'informations connexes Produits bloqués de la page Détails de l'interlocuteur.

### Restrictions applicables aux produits bloqués

La présence d'enregistrements de produit bloqué filtre les produits sélectionnables pour les présentations de produits, les remises d'échantillons, les articles promotionnels et les demandes d'échantillons au cours d'une visite à un client. Elle empêche les produits bloqués définis d'apparaître dans la liste des produits disponibles dans les éléments suivants du détail des visites :

- Produits disponibles à présenter
- Echantillons disponibles à remettre
- Articles promotionnels disponibles à remettre
- Plans de message disponibles

Les enregistrements de produit bloqué empêchent également les produits bloqués définis d'apparaître dans la fenêtre de consultation de produits des pages Présentation produits ou Produits - Modification. Si vous ne souhaitez pas un tel filtrage, ne renseignez pas les enregistrements de produit bloqué.

**REMARQUE :** Dans les versions précédentes de Oracle CRM On Demand, les enregistrements de produit bloqué ne filtraient pas les produits disponibles dans les éléments du détail des visites ou dans la fenêtre de consultation de produits lors de la réalisation d'une visite à un client. Pour que les enregistrements de produit bloqué créés avant la version 22 ne filtrent pas les produits disponibles dans cette version, vous devez les supprimer.

### Les produits ne sont pas bloqués au niveau de la marque

Pour qu'aucun des articles d'une marque de produits ne puisse être remis ou présenté dans une visite commerciale, vous devez bloquer tous les articles disponibles de la marque, y compris les articles promotionnels, les éléments d'information et les échantillons de produit. Par exemple, pour bloquer tous les articles de produit associés au Médicament X pour l'interlocuteur principal Dr Smith, vous devez configurer une entrée pour chaque article à bloquer sous forme d'une ligne d'un enregistrement de produit bloqué :

- Dr Smith - Médicament X 400 mg
- Dr Smith - Médicament X 200 mg
- Dr Smith - Médicament X brochure publicitaire
- Dr Smith - Médicament X balle de golf

Le blocage de produits vous permet de bloquer certains articles seulement d'une marque de produit. Par exemple, vous pouvez faire en sorte qu'un interlocuteur principal ne reçoive pas d'échantillons d'un médicament donné, mais reçoive tout de même les articles promotionnels liés à ce médicament, ou vous pouvez lui permettre de recevoir le dosage à 400 mg d'un médicament mais pas celui à 200 mg.

### Conditions requises pour le blocage de produits pour un interlocuteur principal

Pour que vous puissiez bloquer des produits pour un interlocuteur principal, votre rôle d'utilisateur et vos profils d'accès doivent comporter l'accès approprié au type d'enregistrement Produit bloqué. En outre, l'onglet Produit bloqué doit être disponible pour votre rôle. Pour que vous puissiez mettre l'onglet Produit bloqué à disposition d'un autre rôle d'utilisateur, votre rôle d'utilisateur doit comporter le privilège Gérer l'accès aux médicaments.

## Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué

La page d'accueil Produit bloqué constitue le point de départ de la gestion des produits bloqués.

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

### Création d'un enregistrement de produit bloqué

Pour créer un enregistrement de produit bloqué, cliquez sur le bouton Nouveau dans la section Produits bloqués récemment modifiés de la page d'accueil Produit bloqué.

### Utilisation des listes de produits bloqués

La section des listes de produits bloqués présente plusieurs listes filtrées. Les listes filtrées sont des sous-ensembles ou des groupes d'enregistrements permettant de limiter le nombre d'enregistrements utilisés en même temps. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de produits bloqués.

Liste des produits bloqués	Filtres
Tous les produits bloqués	Tous les produits bloqués dont vous avez la visibilité.
Produits bloqués récemment modifiés	Tous les produits bloqués dont vous avez la visibilité, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des produits bloqués récemment modifiés

La section Produits bloqués récemment modifiés affiche les derniers produits bloqués modifiés.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Produit bloqué

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections de rapport supplémentaires à la page d'accueil Produit bloqué. L'administrateur de la société peut mettre des sections de rapport à disposition pour affichage dans votre page d'accueil Produit bloqué.

#### *Pour ajouter des sections à la page d'accueil Produit bloqué*

- 1 Dans la page d'accueil Produit bloqué, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Produit bloqué, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections. Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur les produits bloqués, voir :

- [Produits bloqués \(page 713\)](#)
- [Gestion des produits bloqués \(page 715\)](#)
- [A propos de l'affichage des listes de produits bloqués pour des interlocuteurs \(page 716\)](#)
- [Champs de produit bloqué \(page 717\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)

## Gestion des produits bloqués

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des

options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

#### Rubriques connexes

- [Produits bloqués \(page 713\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué \(page 714\)](#)
- [A propos de l'affichage des listes de produits bloqués pour des interlocuteurs \(page 716\)](#)
- [A propos du blocage des produits et des modèles de CR visite \(page 716\)](#)
- [A propos des workflows de demande d'échantillons et des règles de produits bloqués \(page 717\)](#)
- [Champs de produit bloqué \(page 717\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)

### A propos de l'affichage des listes de produits bloqués pour des interlocuteurs

Pour permettre aux utilisateurs de voir la section Produits bloqués dans la page Détails de l'interlocuteur, vous devez ajouter la section d'informations connexes Produits bloqués dans les mises en pages de la page Détails de l'interlocuteur pour les rôles appropriés. Vous devez également configurer les rôles d'utilisateur et les profils d'accès appropriés afin de donner aux utilisateurs un accès en lecture seule au type d'enregistrement lié Produits bloqués pour le type d'enregistrement Interlocuteur. Pour des informations sur l'ajout de sections d'informations connexes à des mises en page, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#). Pour des informations sur la définition de niveaux d'accès pour les rôles d'utilisateur et les profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôle des accès \(voir Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès page 1486\)](#).

#### Rubriques connexes

- [Produits bloqués \(page 713\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué \(page 714\)](#)
- [Gestion des produits bloqués \(page 715\)](#)
- [Champs de produit bloqué \(page 717\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)

### A propos du blocage des produits et des modèles de CR visite

Les règles de blocage de produits de Oracle CRM On Demand ne s'appliquent pas aux modèles de CR visite. En effet, si vous créez un modèle de CR Visite pour un groupe ou une utilisation répétée, puis appliquez ensuite des règles de blocage de produit à un produit figurant dans un modèle de CR Visite, Oracle CRM On Demand ne bloquera pas le produit lors d'une remise d'échantillon, d'une présentation de produit ou d'une promotion de produit si ce modèle de CR Visite est utilisé.

Imaginons, par exemple, la situation suivante :

- 1 Vous créez deux interlocuteurs, par exemple Interlocuteur 1 et Interlocuteur 2.
- 2 Vous créez une visite pour Interlocuteur 1 et remettez un échantillon à Interlocuteur 1 en attribuant au produit la valeur Echantillon A.
- 3 Vous enregistrez la visite au moyen du modèle de CR Visite public.
- 4 Vous créez un produit bloqué pour Interlocuteur 2 et attribuez à celui-ci la valeur Echantillon A.
- 5 Vous créez une visite pour Interlocuteur 2 et sélectionnez le modèle de CR Visite que vous avez créé.

Dans cette situation, l'utilisation automatique du modèle permet de créer Echantillon A, de l'associer avec Interlocuteur 2 et d'outrepasser la règle de blocage de produit. Même si Echantillon A est défini comme bloqué pour Interlocuteur 2, Echantillon A est disponible dans la recherche de produit d'Interlocuteur 2.

**ATTENTION :** Comme le démontre le résultat de l'exemple précédent, utilisez les modèles de VR Visite avec prudence lorsque vous bloquez des produits. Si vous ajoutez des règles de blocage de produits après avoir défini des modèles de CR Visite, modifiez manuellement votre mécanisme de génération de rapports pour le déboursement des produits. Si vous bloquez des produits dans votre société, il est recommandé de créer votre modèle de CR Visite après avoir défini la règle de blocage de produit, puis d'ajouter le produit au modèle de CR Visite s'il n'est pas bloqué pour ce client en particulier.

## A propos des workflows de demande d'échantillons et des règles de produits bloqués

Le traitement des produits bloqués n'est pas pris en charge pour les demandes d'échantillons lorsque des workflows sont utilisés dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, dans la situation suivante, un workflow créé pour un élément de demande d'échantillon définit le champ Produit de l'élément de demande d'échantillon avec un produit bloqué, Prod1 :

- 1 Vous créez les enregistrements suivants :
  - Compte : Cpte1
  - Interlocuteur : Inter1 avec adresse
  - Produits : Prod1 et Prod2
- 2 Vous allouez Prod1 et Prod2 à un utilisateur administratif.
- 3 Vous créez un enregistrement de produit bloqué pour Prod1 et Inter1, de manière à ce que Prod1 soit défini comme produit bloqué pour l'interlocuteur Inter1.
- 4 Vous créez un workflow pour un élément de demande d'échantillon avec le déclencheur Lors sauveg. nouvel enregist. et l'action Mettre à jour les valeurs, puis attribuez au champ le nom Produit et la valeur Prod1.
- 5 A partir de Cpte1, vous créez une visite, puis une demande d'échantillons dans la section Demande d'échantillon de la visite, pour laquelle vous définissez l'interlocuteur Inter1.
- 6 Dans la section Demande d'échantillon, vous cliquez sur Nouveau sous Élément de demande d'échantillon, puis renseignez les champs comme suit :
  - Numéro d'élément de commande : 1
  - Quantité : 1
  - Produit : Prod2

**REMARQUE :** Seul Prod2 est visible, car Prod1 est bloqué pour l'interlocuteur Inter1.

- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Comme Prod1 est bloqué, on peut supposer que le champ Produit du workflow d'élément de demande d'échantillon ne contient pas la valeur Prod1. Toutefois, bien que l'action de workflow configurée à l'étape 4 ait été déclenchée, le workflow ne suit pas la règle de blocage de produit. En conséquence, le workflow définit le produit bloqué Prod1 dans le champ Produit de l'élément de demande d'échantillon.

## Champs de produit bloqué

La page de modification des produits bloqués contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit bloqué.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les produits bloqués dans les pages de liste et de détails des produits bloqués. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des



options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant donne des informations sur certains champs des produits bloqués.

Champ	Description
Produit	Produit que vous voulez bloquer.
Interlocuteur	Interlocuteur pour lequel vous voulez bloquer le produit.

#### Rubriques connexes

- [Produits bloqués \(page 713\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué \(page 714\)](#)
- [Gestion des produits bloqués \(page 715\)](#)
- [A propos de l'affichage des listes de produits bloqués pour des interlocuteurs \(page 716\)](#)
- [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#)

# 10 Gestion de biens

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour la gestion de biens :

- **Comptes financiers.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les comptes financiers,
- **Titulaires de compte financier.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les titulaires de comptes financiers.
- **Avoirs du compte financier.** Utilisez ces pages pour gérer les transactions d'un produit financier unique pour un compte financier.
- **Plans financiers.** Utilisez ces pages pour gérer les plans financiers d'un interlocuteur ou d'une entreprise pour un ou plusieurs comptes financiers spécifiques.
- **Produits financiers.** Utilisez ces pages pour gérer des informations sur les produits financiers,
- **Transactions financières.** Utilisez ces pages pour suivre les transactions d'un compte financier spécifique.
- **Portefeuilles.** Utilisez ces pages pour gérer des comptes de portefeuille.
- **Foyers.** Utilisez ces pages pour gérer les informations d'un groupe d'interlocuteurs liés, qui vivent dans le même foyer.

**Remarque :** Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Foyers

Utilisez les pages Foyer pour créer, mettre à jour et effectuer le suivi des enregistrements des foyers. Vous pouvez également utiliser les pages Foyer pour ajouter des rendez-vous, des tâches, des opportunités et des demandes d'assistance directement associées au foyer.

Un *foyer* est un groupe d'interlocuteurs qui partagent généralement une association ou un lien commun, tel qu'une famille (parents et enfants) dont les membres vivent à la même adresse et dans la même maison. Un foyer permet de regrouper les interlocuteurs et peut suivre les groupes d'interlocuteurs en autorisant un interlocuteur à rejoindre un ou plusieurs foyers ou groupes d'interlocuteurs. Les institutions financières et les utilisateurs individuels, tels que les banquiers, les conseillers et les responsables de relations, peuvent exploiter de différentes façons le groupement des interlocuteurs. Les informations connexes des foyers peuvent être recueillies auprès des interlocuteurs liés au foyer.

Un foyer fournit des informations précieuses sur la segmentation au sein du foyer, et des informations récapitulatives sur les interlocuteurs qui en font partie. Les pages Foyers vous permettent d'identifier et de collecter des informations démographiques sur un foyer. Vous pouvez aussi les utiliser pour consulter les comptes financiers et les produits d'un client, et les informations relatives aux interlocuteurs associés à ce foyer. Ces informations vous permettent d'évaluer les données des clients.

Le regroupement de tous les comptes d'un client par foyer permet à une institution financière d'identifier la valeur d'un client par rapport à l'organisation et de rechercher des opportunités pour effectuer des ventes croisées et des ventes additionnelles de produits et de services au client, telles qu'une assurance de propriétaire ou des prêts pour l'éducation des enfants. De plus, la possibilité d'afficher tous les comptes financiers d'un client par foyer permet à une institution financière de visualiser la situation financière générale du foyer.

## Sous-comptes et informations connexes des foyers

Les pages Foyer vous permettent d'identifier un foyer et de créer son profil. Ces pages permettent également de consulter les sous-comptes d'un foyer et d'autres informations connexes telles que les suivantes :

- **Interlocuteurs.** Des interlocuteurs peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les interlocuteurs associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs \(page 319\)](#).
- **Activités.** Les rendez-vous ou les tâches peuvent être associés à un foyer directement, ou par l'intermédiaire des interlocuteurs du foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher toutes les activités associées à un foyer et créer directement de nouvelles activités pour celui-ci. Lorsque vous créez un rendez-vous ou une tâche à partir de la page Foyer, les valeurs définies pour le nom du foyer et l'interlocuteur principal du foyer sont utilisées par défaut. Pour plus d'informations sur les activités, voir [Champs d'activité \(page 254\)](#).
- **Opportunités.** Des opportunités peuvent être associées à un foyer directement, ou par l'intermédiaire des interlocuteurs du foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher toutes les opportunités associées à un foyer et créer directement de nouvelles opportunités pour celui-ci. Lorsque vous créez une opportunité à partir de la page Foyer, les valeurs définies pour le nom du foyer et l'interlocuteur principal du foyer sont utilisées par défaut. Pour plus d'informations sur les opportunités, reportez-vous à la rubrique [Opportunités \(page 344\)](#).
- **Demandes d'assistance.** Des demandes d'assistance peuvent être associées à un foyer directement, ou par l'intermédiaire des interlocuteurs du foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher toutes les demandes d'assistance associées à un foyer et créer directement de nouvelles demandes d'assistance pour celui-ci. Lorsque vous créez une demande d'assistance à partir de la page Foyer, les valeurs définies pour le nom du foyer et l'interlocuteur principal du foyer sont utilisées par défaut. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, voir [Demandes d'assistance \(page 440\)](#).
- **Réclamations.** Des réclamations peuvent être associées à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher toutes les réclamations associées à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Réclamations \(page 760\)](#).
- **Plans financiers.** Des plans financiers peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les plans financiers associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Plans financiers \(page 744\)](#).
- **Souscripteurs.** Des souscripteurs peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les souscripteurs associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Souscripteurs \(page 783\)](#).
- **Titulaires de compte financier.** Des titulaires de compte financier peuvent être associés à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les titulaires de compte financier associés à un foyer. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la rubrique [Titulaires de compte financier \(page 738\)](#).
- **Equipe de foyer.** Les utilisateurs peuvent faire partie de l'équipe associée à un foyer. Dans la page Foyer, vous pouvez afficher tous les membres de l'équipe (utilisateurs) associés à un foyer.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les foyers, il est possible que l'onglet Foyer soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Foyers

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

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

### Création d'un foyer

Vous pouvez créer un foyer en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes foyers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de foyers (voir [Champs de foyer page 724](#)).

### Utilisation des listes de foyers

La section Listes des foyers affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de foyers standard.

Liste des foyers	Filtres
Foyers récemment modifiés	Tous les foyers dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.
Tous les foyers	Tous les foyers auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des foyers récemment modifiés

La section Mes foyers récemment affichés présente les derniers foyers que vous avez consultés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle d'utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page Foyers – Page d'accueil :

- Foyers récemment créés
- Foyers récemment modifiés
- Mes foyers récemment créés
- Mes foyers récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Foyers).

### Pour ajouter des sections à la page Foyers – Page d'accueil

- 1 Dans la page Foyers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Foyer - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers \(page 719\)](#)
- [Gestion des foyers \(page 722\)](#)
- [Champs de foyer \(page 724\)](#)

## Gestion des foyers

Pour gérer les foyers, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition du profil des foyers \(page 722\)](#)
- [Suivi des membres du foyer \(page 723\)](#)

**REMARQUE :** Cette fonction n'étant pas incluse dans l'application standard, elle n'est peut-être pas disponible dans votre version d'Oracle CRM On Demand.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Fusion d'enregistrements \(voir \[Merging Records\]\(#\) page 167\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers \(page 719\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers \(page 720\)](#)
- [Champs de foyer \(page 724\)](#)

## Définition du profil des foyers

Vous pouvez profiler des foyers en mettant à jour les informations dans les enregistrements de foyer.

### *Pour profiler un foyer*

- 1 Sélectionnez le foyer.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de foyer, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Foyers - Détails, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Foyer - Modification, entrez les informations. Pour avoir une description des champs, reportez-vous à la rubrique Champs de foyers (voir [Champs de foyer](#) page 724).

## Suivi des membres du foyer

Pour effectuer le suivi des membres de foyers, ajoutez-les comme interlocuteurs dans le foyer.

### Pour effectuer le suivi des membres d'un foyer

- 1 Sélectionnez l'enregistrement de foyer.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'enregistrements de foyer, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Détails du foyer, faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.  
**REMARQUE :** Vous pouvez ajouter la section Interlocuteurs à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Modification de la présentation des pages de détail](#) (voir [Modification de la présentation des pages de détails](#) page 827).
- 3 Dans la page Listes d'interlocuteurs, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ Nouvel interlocuteur. La recherche est lancée dans la fenêtre Interlocuteur.
- 4 Dans la fenêtre de recherche d'interlocuteurs, sélectionnez un interlocuteur.
- 5 Dans la liste déroulante Relation de la page Liste des interlocuteurs, sélectionnez la relation avec le foyer pour cet interlocuteur.

Champ	Description
Nouvel interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour ce foyer. Sélectionnez l'interlocuteur dans la fenêtre Rechercher un interlocuteur.
Relation	Relation de l'interlocuteur avec le foyer. Vous pouvez sélectionner de nombreuses relations prédéfinies, par exemple : Tête, Conjoint(e), Enfant, Par alliance, Enfant de 2e génération, Superviseur, etc.
Consolidation	Cochez la case Consolidation pour sélectionner un sous-ensemble d'interlocuteurs à consolider dans les totaux financiers du foyer (par exemple, Total disponible ou Total revenus). Les interlocuteurs non sélectionnés ne sont consolidés dans aucun des totaux des foyers ni pour aucune liste associée comme Opportunités, Portefeuilles, Activités ou Remarques. La consolidation est cochée par défaut. <b>Remarque :</b> La case Consolidation de la page Interlocuteurs - Détails et de la page Foyers - Détails est la même, de sorte qu'une modification dans une page est automatiquement répercutée dans la seconde.

- 6 Cliquez sur Enregistrer dans la page de la liste des interlocuteurs.
- 7 Déroulez le champ Nouvel interlocuteur pour sélectionner un interlocuteur, puis sélectionnez la relation avec le foyer pour cet interlocuteur dans la liste de sélection Relation.

Pour obtenir des informations sur les champs Foyers, reportez-vous à la rubrique Champs de foyers (voir [Champs de foyer](#) page 724).

**REMARQUE :** L'administrateur peut personnaliser le type d'enregistrement Foyer - Interlocuteur en ajoutant des champs personnalisés et des champs d'informations connexes personnalisés dont le type d'enregistrement connexe est Interlocuteur ou Foyer. L'administrateur peut inclure les nouveaux champs personnalisés et champs d'informations connexes personnalisés dans la mise en page Foyer - Interlocuteur. Vous pouvez modifier les champs personnalisés dans les sections d'informations connexes Foyer - Interlocuteur, mais vous ne pouvez pas modifier les champs d'informations connexes personnalisés. 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 \(page 1339\)](#) et [Création de champs d'informations connexes personnalisés \(page 1341\)](#).

## Champs de foyer

Utilisez la page Foyers - Modification pour ajouter un foyer ou mettre à jour les détails relatifs à un foyer existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un foyer.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs. De nombreux champs des pages Foyers sont en lecture seule parce qu'ils sont calculés à partir des enregistrements d'interlocuteur reliés au foyer par le champ Consolider coché. Les champs additifs, comme Total des actifs, sont obtenus en totalisant tous les interlocuteurs dont le champ Consolider est coché dans le foyer. Les champs non additifs, comme les adresses, sont généralement consolidés à partir de l'interlocuteur principal du foyer.

En l'absence d'enregistrement Interlocuteur lié au foyer, vous pouvez ajouter des interlocuteurs à l'enregistrement du foyer ; voir [Suivi des membres du foyer \(page 723\)](#).

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le foyer</b>	
Nom de foyer	La limite est de 50 caractères.
Principal	Lecture seule.
<b>Informations détaillées sur le foyer</b>	
Type	Valeurs par défaut : Famille - Enfants, Famille - Pas d'enfant, Famille- Retraité, Célibataire, Famille à un seul parent, Famille, Famille étendue, Couple non marié, Sans enfant à charge, Retraité et Autre.
Segment	Valeurs par défaut : Fonctionnaire, Ouvriers et agents de maîtrise, Rural, Propriétaire, En location, Rural / Ferme, Vente en gros, Très abondant, Valeur nette maximum, Cinq fois millionnaire et Valeur nette très élevée.
Dernière activité	Lecture seule. Date de la dernière activité liée au foyer.
Date de naissance du chef de famille	Lecture seule.
<b>Informations complémentaires</b>	



Champ	Description
Compte	Lecture seule.
Interlocuteur	Lecture seule.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de foyer.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
<b>Profil financier du foyer</b>	
Total revenus	Total des revenus de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total des équipements	Total des actifs de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total des dépenses	Dépenses totales de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Total du passif	Total des dettes de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
Valeur nette totale	Valeur nette totale de tous les interlocuteurs consolidés dans le foyer. Lecture seule.
<b>Profil des risques de l'investissement</b>	
Profil des risques	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Niveau d'expérience	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Durée de l'investissement	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.

Champ	Description
Mix d'investissements actuel	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Objectif	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.
Objectif principal	Renseigné à partir de l'enregistrement de l'interlocuteur principal du foyer. Lecture seule.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les foyers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Foyers \(page 719\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Foyers \(page 720\)](#)
- [Gestion des foyers \(page 722\)](#)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)

## Portefeuilles

Utilisez les pages relatives aux portefeuilles afin de créer et de mettre à jour tout type de portefeuille et d'en effectuer le suivi. Les portefeuilles peuvent inclure tout type d'informations sur un interlocuteur dont vous souhaitez assurer le suivi.

Les portefeuilles peuvent représenter les éléments suivants :

- **Comptes financiers.** Un compte de courtage, un emprunt ou une carte de crédit
- **Comptes d'assurance.** Un contrat d'assurance-vie ou une annuité

Vous pouvez utiliser les pages Portefeuille pour identifier un portefeuille et créer son profil.

**A SAVOIR :** Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement de compte financier et la hiérarchie des comptes financiers afin d'effectuer le suivi de groupes de comptes financiers, également appelés portefeuilles. Pour plus d'informations sur les comptes financiers, reportez-vous à la rubrique [Suivi des comptes financiers parent \(voir Suivi des comptes financiers parents page 736\)](#).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet Portefeuilles soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille

La page Compte de portefeuille - Page d'accueil constitue le point de départ pour la gestion des comptes de portefeuille.

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

#### Création d'un compte de portefeuille

Vous pouvez créer un compte de portefeuille en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes comptes de portefeuille récemment affichés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de compte de portefeuille (voir [Champs de comptes de portefeuille page 730](#)).

## Utilisation des listes de comptes de portefeuille

La section Listes des portefeuilles affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de comptes de portefeuille standard.

Liste de portefeuilles	Filtres
Tous les comptes de portefeuille	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité
Portefeuilles récemment créés	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité, triés par date de création
Portefeuilles modifiés récemment	Tous les comptes de portefeuille sur lesquels vous avez une visibilité, triés par date de modification
Mes portefeuilles récemment modifiés	Tous les comptes de portefeuille que vous avez récemment modifiés.
Mes portefeuilles récemment créés	Tous les comptes de portefeuille que vous avez récemment créés.
Mes comptes de portefeuille	Tous les comptes de portefeuille où figure votre nom dans le champ Titulaire

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

**Remarque :** La disponibilité des types d'enregistrement Véhicules et Equipement dans les listes de comptes de portefeuille est contrôlée par l'option Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille dans le profil de la société. Pour plus d'informations, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) (page 1225).

### Affichage des comptes de portefeuille récemment modifiés

La section Mes portefeuilles récemment affichés présente les derniers comptes de portefeuille que vous avez consultés.

### Ajout de sections à la page d'accueil Comptes de portefeuille

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles à votre page d'accueil Comptes de portefeuille :

- Portefeuilles récemment créés
- Portefeuilles modifiés récemment

- Mes portefeuilles récemment créés
- Mes portefeuilles récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Comptes de portefeuille).

### ***Pour ajouter des sections à la page Comptes de portefeuille - Page d'accueil***

- 1 Dans la page Comptes de portefeuille - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Comptes de portefeuille - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### **Informations connexes**

Pour consulter les informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de comptes de portefeuille \(page 730\)](#)
- [Gestion des comptes de portefeuille \(page 728\)](#)

## **Gestion des comptes de portefeuille**

Pour gérer les comptes de portefeuille, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille \(page 729\)](#)
- [Spécification des sous-comptes de portefeuille \(page 729\)](#)

**REMARQUE :** Cette fonction n'étant pas incluse dans l'application standard, elle n'est peut-être pas disponible dans votre version d'Oracle CRM On Demand.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)(avec les recommandations)
- [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Changement de nom des types d'enregistrement \(page 1466\)](#)
- Fusion d'enregistrements (voir [Merging Records](#) page 167)
- [Gestion de calendriers et activités \(page 218\)](#)
- [Procédure de configuration des livres \(page 1576\)](#)
- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 1396\)](#)
- Affichage des pistes d'audit des enregistrements (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de

celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

Pour plus d'informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille \(page 726\)](#)
- [Champs de comptes de portefeuille \(page 730\)](#)

### Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille

Pour suivre les interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille, ajoutez-les en tant qu'interlocuteurs à l'enregistrement de compte de portefeuille.

#### *Pour suivre des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille*

- 1 Sélectionnez l'enregistrement du compte de portefeuille.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du compte de portefeuille, faites défiler la page jusqu'à la section Interlocuteurs, puis cliquez sur Ajouter.  
  
**REMARQUE :** Vous pouvez ajouter la section Interlocuteurs à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).
- 3 Dans la page Liste d'interlocuteurs, cliquez sur l'icône de recherche située en regard de la colonne Nom.
- 4 Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur Nouveau et créez l'enregistrement d'interlocuteur, ou sélectionnez un interlocuteur existant.
- 5 Dans la page Liste d'interlocuteurs, entrez les informations requises.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

### Spécification des sous-comptes de portefeuille

Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes de portefeuille, comme un fond commun de placement figurant dans une police d'assurance-vie ou un compte de courtage, en spécifiant une relation parent-enfant. Commencez par créer le compte de portefeuille parent, puis sélectionnez ce compte en tant que parent du sous-compte enfant ou portefeuille.

Les portefeuilles peuvent avoir une relation de un à plusieurs avec des sous-comptes de portefeuille. Vous pouvez, par exemple, avoir de nombreux sous-comptes de fonds communs de placement ou de stocks pour le compte de portefeuille de courtage.

#### *Pour créer un sous-compte de portefeuille*

- 1 Sélectionnez le compte de portefeuille parent.  
Pour plus d'informations sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du compte de portefeuille, faites défiler la page jusqu'à la section Sous-comptes de portefeuille, puis cliquez sur Nouveau.

**REMARQUE :** Vous pouvez ajouter la section Sous-comptes de portefeuille à la mise en page de votre application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modification de la présentation des pages de détail (voir [Modification de la présentation des pages de détails](#) page 827).

- 3 Dans la page Compte de portefeuille – Modification qui s'affiche, renseignez les champs.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Pour spécifier le compte de portefeuille parent**

- 1 Sélectionnez le sous-compte de portefeuille enfant.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de comptes de portefeuille, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements](#) (page 81).
- 2 Dans la page Compte de portefeuille - Modification, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Compte de portefeuille parent.
- 3 Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez le compte de portefeuille parent.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## **Champs de comptes de portefeuille**

Utilisez la page Comptes de portefeuille - Modification pour ajouter un compte de portefeuille ou mettre à jour les détails d'un compte de portefeuille existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte de portefeuille.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le compte</b>	
Numéro de compte	Champ requis. La limite est de 100 caractères.
Institution	Champ de recherche de l'institution liée à ce compte de portefeuille.
Produit	Champ de recherche du produit lié à ce compte de portefeuille.
Type de compte	Liste de sélection des types de compte disponibles. Valeurs par défaut : Annuité - Contrat, Police de groupe, 401K, Vérification, IRA, Assurance vie, Fond commun de placement, Compte épargne et Autre.
Interlocuteur principal	Lecture seule.
Compte	Champ de recherche du compte lié à ce compte de portefeuille.
Chiffre d'affaires	Chiffre d'affaires lié à ce compte de portefeuille.
Date d'achat	Date d'ouverture du compte financier.

Champ	Description
Date d'annulation/de vente	Date de clôture du compte. S'il s'agit d'un portefeuille déterminé, peut être la date de vente de toutes les parts.
Statut	Etat du compte de portefeuille. Valeurs par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Compte de portefeuille parent	Compte de portefeuille parent du compte de portefeuille en cours.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement du compte de portefeuille.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
Groupe principal	<p>Groupe principal du propriétaire du portefeuille.</p> <p>Dans les versions précédant la version 13, ce champ sert à définir la visibilité du groupe sur les enregistrements de portefeuille. Il est recommandé d'utiliser désormais la fonctionnalité des livres. Pour plus d'informations, voir Procédure de définition des livres (voir <a href="#">Procédure de configuration des livres</a> page 1576).</p>
<b>Informations sur la police</b>	
Classe de risque	Définit le niveau de risque du portefeuille. La limite est de 50 caractères.
Prime	Coût de la police d'assurance dans vos devises.
Valeur nominale	Valeur nominale de la police d'assurance dans vos devises.
Entrée en vigueur	Date d'entrée en vigueur de la police d'assurance.
Date d'expiration	Date d'expiration de la police d'assurance.
<b>Informations sur les investissements</b>	



Champ	Description
Valeur totale de l'équipement	Valeur de tous vos investissements dans vos devises.
Date d'évaluation	Date d'évaluation du total de vos actifs.
<b>Informations sur le prêt</b>	
Montant du prêt	Valeur de tous vos prêts dans vos devises.
Taux annuel (%)	Taux d'intérêt de votre prêt.
Echéance	Date d'échéance du règlement du prêt.
Terme	Lecture seule. Concaténation de Longueur du terme et de Unité du terme.
Longueur du terme	Période d'amortissement du prêt, généralement en mois.
Unité du terme	Liste de sélection des unités de terme possibles. Les valeurs par défaut sont : Jour, Semaine, Mois et An.
<b>Informations sur la carte de crédit</b>	
Limite du crédit	Montant maximal de crédit disponible pour le compte.
Taux annuel (%)	Montant du taux d'intérêt annuel intégré au solde.

### Champs des interlocuteurs de portefeuille

Le tableau suivant présente quelques champs pouvant être affichés pour un compte de portefeuille sous l'enregistrement lié aux interlocuteurs, si l'administrateur de la société les a rendus disponibles.

Champ	Description
Assuré principal	Cette case à cocher indique que la personne est en principe le propriétaire de la police prévu et la personne qui remplit et signe une demande de couverture d'assurance.
Propriétaire	Cette case à cocher indique le propriétaire du bien assuré.
Assuré désigné	Cette case à cocher indique la personne nommée avec laquelle un contrat d'assurance est conclu et dont les intérêts sont protégés par la police d'assurance.

**REMARQUE** : L'administrateur peut personnaliser le type d'enregistrement Portefeuille de l'interlocuteur en ajoutant des champs personnalisés et des champs d'informations connexes personnalisés dont le type d'enregistrement connexe est Interlocuteur ou Portefeuille. L'administrateur peut inclure les nouveaux champs personnalisés et champs d'informations connexes personnalisés dans la mise en page Portefeuille de l'interlocuteur. Vous pouvez modifier les champs personnalisés dans les sections d'informations connexes Portefeuille de l'interlocuteur, mais vous ne pouvez pas modifier les champs d'informations connexes

personnalisés. 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 \(page 1339\)](#) et [Création de champs d'informations connexes personnalisés \(page 1341\)](#).

### Informations connexes

Pour plus d'informations sur les comptes de portefeuille, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille \(page 726\)](#)
- [Gestion des comptes de portefeuille \(page 728\)](#)

## Comptes financiers

Utilisez les pages *Compte financier* pour créer, mettre à jour et suivre tout type de compte financier. Les comptes financiers correspondent généralement aux comptes financiers d'un interlocuteur ou d'une activité gérés par l'institution financière. Toutefois, ils peuvent également suivre l'ensemble des comptes financiers d'un interlocuteur ou d'une activité, y compris ceux dépendant d'autres institutions financières.

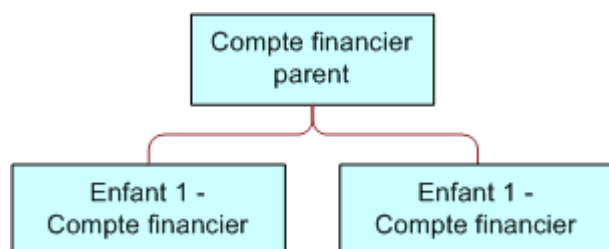
**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet *Comptes financiers* soit exclu de votre configuration.

Un *compte financier* est un enregistrement des transactions financières entre des institutions financières. Il contient des produits financiers pour lesquels l'institution financière assume une responsabilité fiduciaire. Les comptes financiers fournissent aux institutions financières une structure pour la gestion des relations avec les interlocuteurs et les activités.

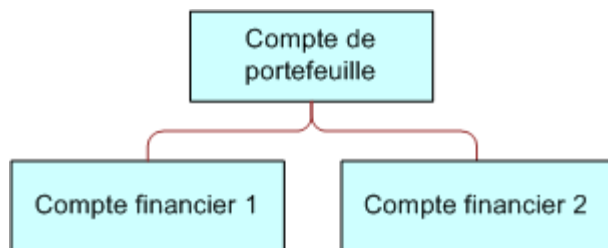
**REMARQUE :** Dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, *Compte* est renommé *Compte professionnel*. Les comptes professionnels représentent une entité juridique telle qu'une entreprise, une société ou une fiducie. Ils fournissent des relations parent et enfant pour soutenir les divisions, les services et d'autres structures juridiques complexes.

Utilisez les comptes financiers pour suivre tous les types de comptes financiers, comme les comptes d'épargne, les comptes chèques, les comptes d'hypothèques, les certificats de dépôts, les comptes de carte de crédit, de dépôt, d'investissements, de prêt, de retraite, d'études, etc.

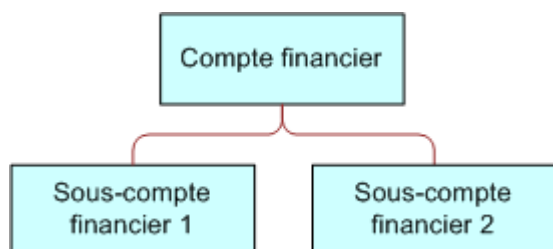
Grâce aux comptes financiers, les institutions financières peuvent établir des relations orientées vers les clients et les foyers plutôt que vers les comptes financiers. Cette fonctionnalité permet d'accéder à d'importantes informations sur les comptes financiers issues des champs *Type de compte financier*, *Solde* et *Joint* pour prendre en charge les relations orientées vers les clients et les foyers, notamment les activités, les opportunités, les demandes d'assistance et les calendriers. Les comptes financiers prennent également en charge les hiérarchies de comptes et les sous-comptes. Ces hiérarchies permettent de regrouper les comptes en portefeuilles. Les comptes financiers peuvent ainsi être regroupés en portefeuilles. Les schémas suivants représentent des exemples de hiérarchies. Le schéma 1 représente la relation parent-enfant d'un compte financier. Le schéma 2 représente la relation entre un compte de portefeuille et un compte financier. Le schéma 3 représente la relation entre un compte financier et un sous-compte.



Relation parent-enfant d'un compte financier



Relation entre un compte de portefeuille et un compte financier



Relation entre un compte financier et un sous-compte

Vous pouvez utiliser les pages Compte financier pour identifier un compte financier et définir son profil. Ces pages vous permettent également de passer en revue les sous-comptes d'un compte financier et d'autres informations, parmi lesquelles :

- [Titulaires de compte financier \(page 738\)](#)
- [Avoirs du compte financier \(page 741\)](#)
- [Transactions financières \(page 753\)](#)
- [Plans financiers \(page 744\)](#)
- [Polices \(page 779\)](#)
- [Opportunités \(page 344\)](#). Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les opportunités liées à un compte financier.
- [Activités](#). Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les activités liées à un compte financier.
- [Demandes d'assistance \(page 440\)](#). Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher toutes les demandes d'assistance liées à un compte financier.
- [Leads \(page 269\)](#). Dans les pages Compte financier, vous pouvez afficher tous les leads liés à un compte financier.

## Utilisation de la page d'accueil Compte financier

La page Comptes financiers - Page d'accueil constitue le point de départ pour la gestion des comptes financiers.

**REMARQUE** : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Comptes financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

### Création d'un compte financier

Vous pouvez créer un compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Comptes financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux comptes financiers \(page 736\)](#).

### Utilisation des listes de comptes financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de comptes financiers standard.

Liste des comptes financiers	Filtres
Tous les comptes financiers	Tous les comptes financiers auxquels vous avez accès
Comptes financiers récemment modifiés	Tous les comptes financiers que vous avez modifiés récemment

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des comptes financiers récemment modifiés

La section Comptes financiers récemment modifiés répertorie les derniers comptes financiers que vous avez modifiés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections dans la page d'accueil Compte financier

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Compte financier, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections dans la page Comptes financiers - Page d'accueil.

#### ***Pour ajouter des sections dans la page Comptes financiers - Page d'accueil***

- 1 Dans la page d'accueil Compte financier, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Comptes financiers - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des comptes financiers

Pour gérer les comptes financiers, effectuez les tâches suivantes :

- [Suivi des comptes financiers parents \(page 736\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des

options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour obtenir d'autres informations sur les comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte financier \(page 734\)](#)
- [Champs relatifs aux comptes financiers \(page 736\)](#)

### Suivi des comptes financiers parents

Pour autoriser le suivi d'un compte financier parent d'un compte, ajoutez le compte financier parent au champ Compte financier parent dans le compte financier enfant.

#### *Pour effectuer le suivi d'un compte financier parent*

- 1 Sélectionnez le compte financier.  
Pour plus d'informations sur la sélection de comptes financiers, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du compte financier, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Comptes financiers - Modification, sélectionnez le champ Compte financier parent, puis sélectionnez un compte financier.

### Champs relatifs aux comptes financiers

Utilisez la page Comptes financiers - Modification pour ajouter un compte financier ou mettre à jour les détails relatifs à un compte financier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un compte.

**A SAVOIR :** Vous pouvez indiquer des hiérarchies de comptes financiers, telles qu'un compte financier d'épargne retraite, un sous-élément d'un compte financier de portefeuille, en sélectionnant **Compte financier**. Pour plus d'informations sur l'indication de hiérarchies, reportez-vous à la rubrique [Suivi des comptes financiers parent \(voir Suivi des comptes financiers parents page 736\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de compte financier</b>	
Numéro du compte financier	Numéro du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Type de compte financier	Type de compte financier, tel qu'un compte d'épargne, un compte crédit, un compte d'hypothèque, un compte d'investissement, un patrimoine, un plan d'épargne éducation ou une assurance.

Champ	Description
Compte principal	Case à cocher permettant d'indiquer que ce compte financier est le compte financier principal.
Succursale domiciliataire	Succursale domiciliataire du compte financier dans l'institution financière.
Compte financier	Nom du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Date d'ouverture	Date d'ouverture du compte financier dans l'institution financière.
Cotitulaire	Case à cocher permettant d'indiquer que le compte financier est un compte commun (plusieurs interlocuteurs sont titulaires de ce compte).
Détenu	Case à cocher permettant d'indiquer que le compte financier est détenu par une autre institution. Si un compte est <i>détenu</i> , cela signifie qu'il n'est pas géré par cette institution financière mais par une autre institution financière.
Solde	Champ en devise représentant le solde du compte financier.
Solde au	Date et heure de la dernière mise à jour du solde.
<b>Détails du compte financier</b>	
ID d'intégration	ID intégration des informations externes sur le compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Institution détentrice	Nom de l'institution financière qui détient le compte financier.
Compte financier parent	Compte financier parent de ce compte financier enfant.
<b>Intégration du compte financier</b>	
Description	Description détaillée du compte financier.
ID externe	ID source externe des informations externes sur le compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données (de la source externe) relatives au compte financier.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.
<b>Informations complémentaires</b>	

Champ	Description
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'enregistrement du compte financier.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>

### Rubriques connexes

Pour obtenir d'autres informations sur les comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Compte financier \(page 734\)](#)
- [Gestion des comptes financiers \(page 735\)](#)

## Titulaires de compte financier

Les pages de titulaire de compte financier permettent de créer, mettre à jour et effectuer le suivi de la relation entre un compte financier et ses titulaires. Un *titulaire de compte financier* est un interlocuteur disposant d'une relation avec le compte financier (généralement, le titulaire légal du compte financier.)

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les détenteurs de comptes financiers, l'onglet *Titulaire de compte financier* peut être exclu de votre configuration.

Un enregistrement de titulaire de compte financier suit les relations entre les contrats et les comptes financiers, ce qui permet de comprendre complètement quels contrats sont associés à quels comptes financiers, et inversement.

Les titulaires de comptes financiers permettent aux institutions financières de suivre les relations entre les interlocuteurs et les comptes financiers, ainsi que des attributs et des détails spécifiques des relations. Ils assurent le suivi du rôle d'un interlocuteur dans la relation avec un compte financier (titulaire légal, gardien, conseiller, mécène, etc.).

### Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier

La page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil constitue le point de départ pour la gestion des titulaires de comptes financiers.

**REMARQUE :** L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

#### Création d'un titulaire de compte financier

Vous pouvez créer un titulaire de compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes titulaires de compte financier récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers \(page 740\)](#).

#### Utilisation des listes de titulaires de comptes financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de titulaires de comptes financiers standard.



Liste de titulaires de comptes financiers	Filtres
Tous les titulaires de comptes financiers	Tous les titulaires de comptes financiers auxquels vous avez accès, quel que soit le détenteur du titulaire
Titulaires de comptes financiers récemment modifiés	Tous les titulaires de comptes financiers, triés par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des titulaires de comptes financiers récemment modifiés

La section Titulaires de comptes financiers récemment modifiés affiche les derniers titulaires de comptes modifiés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Titulaires de comptes financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Titulaires de comptes financiers, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections dans la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil.

#### ***Pour ajouter des sections à la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil***

- 1 Dans la page Titulaires de comptes financiers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Titulaires de comptes financiers, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser les sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les titulaires de comptes financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Gestion des titulaires du compte financier \(page 739\)](#)
- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers \(page 740\)](#)

## Gestion des titulaires du compte financier

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)

■ [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

**Rubriques connexes**

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

- [Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier \(page 738\)](#)
- [Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers \(page 740\)](#)

## Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers

Utilisez la page Titulaires de comptes financiers - Modification pour ajouter un titulaire ou pour mettre à jour les détails relatifs à un titulaire de compte financier existant. Cette page affiche l'ensemble des champs disponibles pour un titulaire de compte financier.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les informations relatives à un titulaire de compte financier à l'aide des pages [Liste de titulaires de comptes financiers](#) et [Titulaires de comptes financiers - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil du titulaire de compte financier</b>	
Nom du titulaire du compte financier	Nom du titulaire du compte financier (il s'agit en général d'un interlocuteur). Ce champ est limité à 100 caractères.
Compte financier	Compte financier auquel le titulaire est associé.
Rôle	Rôle du titulaire de compte financier. Un titulaire de compte financier peut disposer de plusieurs rôles, notamment Tuteur légal, Titulaire, Juriste et Facteur d'influence.
Interlocuteur principal	Indique si le titulaire du compte financier est l'interlocuteur principal pour le compte.
Joint	Date à laquelle le titulaire du compte financier a été associé au compte pour la première fois. Cette date peut différer de la date d'ouverture du compte. Par exemple, un tuteur légal peut être affecté à un compte financier (ou en être responsable) après sa date d'ouverture.

Champ	Description
ID externe	ID source externe des informations externes sur le titulaire du compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données (de la source externe) relatives au titulaire du compte financier.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier \(page 738\)](#)

## Avoirs du compte financier

Utilisez les pages Participation du compte financier pour créer, mettre à jour et suivre les produits financiers d'un compte financier spécifique. Les participations des comptes financiers correspondent généralement au total de toutes les transactions d'un seul produit d'un compte.

Les participations de compte financier permettent de déterminer les produits financiers détenus par les différents comptes financiers. Ils permettent d'effectuer un suivi sur tous les types de produit financier, tels que :

- Biens matériels (logements, oeuvres d'art, voitures, etc.)
- Instruments financiers (obligations, actions, FCP, etc.)
- Services financiers et prêts (hypothèques, lignes de crédit, etc.)
- Tout autre instrument considéré comme produit financier

Les participations de compte financier permettent aux institutions financières de fournir un récapitulatif des comptes financiers de leurs clients à partir de leurs applications de suivi de marché ou d'arrière-guichet. Ces informations permettent d'établir des vues basées sur les clients ou les ménages. Des informations détaillées sur ces participations sont disponibles dans Oracle CRM On Demand pour la gestion de la relation client : quantités, tarifs, performances et dates importantes (date d'achat, par exemple).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les comptes financiers, il est possible que l'onglet Participation du compte financier soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier

La page d'accueil Portefeuille du compte financier constitue le point de départ pour gérer les portefeuilles du compte financier.

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

### Création d'un portefeuille de compte financier

Vous pouvez créer un portefeuille de compte financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Portefeuilles du compte financier récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux participations de compte financier \(page 743\)](#).

## Utilisation des listes de portefeuilles du compte financier

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les portefeuilles de compte financier.

Liste de portefeuilles du compte financier	Filtres
Toutes les participations de compte financier	Ensemble des participations de compte financier disponibles, quel que soit leur titulaire.
Participations de compte financier récemment modifiées	Toutes les participations de compte financier, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des portefeuilles du compte financier récemment modifiés

La section Portefeuilles du compte financier récemment modifiés affiche les portefeuilles du compte financier modifiés en dernier.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Portefeuille du compte financier

Selon la configuration mise en place par l'administrateur de votre société et si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à cette page d'accueil.

La procédure suivante décrit l'ajout de sections à la page d'accueil des participations de compte financier.

***Pour ajouter des sections à la page d'accueil des participations de compte financier, procédez comme suit :***

- 1 Dans la page Participations de compte financier - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des portefeuilles du compte financier

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

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

- [Champs relatifs aux participations de compte financier \(page 743\)](#)

## Champs relatifs aux participations de compte financier

La page Participations de compte financier - Modification permet d'ajouter ou de modifier une participation de compte financier. Elle affiche également l'ensemble des champs applicables à une participation de compte financier.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant détaille certains de ces champs.

Champ	Description
<b>Profil de participations de compte financier</b>	
Compte financier	Compte financier associé à la participation.
Produit financier	Produit financier associé à la participation.
Nom des titulaires du compte financier	Nom unique de la participation de compte financier.
Quantité	Nombre d'unités du produit financier donné dans les participations du compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Prix d'achat	Prix d'achat des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Date d'achat	Date d'achat des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Valeur	Valeur des participations (prix d'achat multiplié par la quantité). Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Performance	Pourcentage de gain ou de perte des participations du produit financier donné pour le compte financier. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.

Champ	Description
<b>Intégration de participations de compte financier</b>	
ID d'intégration	ID d'intégration des informations externes relatives aux participations de compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
ID externe	ID source des informations externes relatives aux participations de compte financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source d'informations externes sur le titulaire du compte financier, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour de la participation de compte financier (à partir d'une source externe).

## Plans financiers

Utilisez les pages Plan financier pour créer, mettre à jour et suivre les plans financiers d'un compte financier. Les *plans financiers* correspondent généralement à un plan financier d'un interlocuteur ou d'une activité pour un ou plusieurs comptes financiers spécifiques, gérés par une institution financière.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les plans de comptes financiers, l'onglet Plan financier peut être exclu de votre configuration.

Un plan financier permet une planification financière de haut niveau grâce à un accès à des informations telles que le statut, l'étape du plan et les approbations. Il fournit également des liens vers les applications de suivi de marché et d'arrière-guichet. Les flux de lots et les mises à jour de services Web permettent d'intégrer les informations de ces applications à Oracle CRM On Demand.

Les plans financiers permettent aux institutions financières d'intégrer facilement la gestion de la relation client aux tâches, workflows et prestations de planification financière, au cours du cycle de vie de planification. Cette fonction permet d'assurer le suivi des activités, opportunités, demandes d'assistance et leads d'un plan financier, afin de permettre une planification centrée sur les clients et les ménages.

Les pages Plan financier permettent d'identifier et d'élaborer un plan financier. Elles permettent également de consulter les sous-comptes et d'autres informations relatives à un plan, telles que :

- **Opportunité.** Pour plus d'informations, voir [A propos des opportunités et des prévisions \(page 344\)](#).
- **Activité.** Pour plus d'informations, voir [Champs d'activité \(page 254\)](#).
- **Demande d'assistance.** Pour plus d'informations, voir [Procédure de gestion des demandes d'assistance \(page 439\)](#).
- **Lead.** Pour plus d'informations, voir [Leads \(page 269\)](#).

## Utilisation de la page d'accueil Plan financier

La page d'accueil Plan financier constitue le point de départ de la gestion de plans financiers.

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

### Création d'un plan financier

Vous pouvez créer un enregistrement plan financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Plans financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux plans financiers \(page 746\)](#).

### Utilisation des listes de plans financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de plans financiers standard.

Liste de plans financiers	Filtres
Tous les plans financiers	Ensemble des plans financiers disponibles, quel que soit leur titulaire.
Plans financiers récemment modifiés	Tous les plans financiers dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des plans financiers récemment modifiés

La section Plans financiers récemment modifiés répertorie les derniers plans financiers que vous avez affichés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Plans financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections complémentaires à la page d'accueil Plan financier, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Plan financier.

#### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil des plans financiers, procédez comme suit :***

- 1 Dans la page Plans financiers - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des plans financiers

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)



■ [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

**Rubriques connexes**

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

■ [Utilisation de la page d'accueil Plan financier \(page 744\)](#)

■ [Champs relatifs aux plans financiers \(page 746\)](#)

## Champs relatifs aux plans financiers

La page Plans financiers - Modification permet de créer ou de mettre à jour un plan. Elle présente l'ensemble des champs relatifs à un plan financier.

**A SAVOIR** : Vous pouvez également modifier des plans financiers via les pages [Liste de plans financiers](#) et [Plans financiers – Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant fournit des informations supplémentaires sur certains des champs relatifs aux plans financiers.

Champ	Description
<b>Profil du plan financier</b>	
Nom du plan financier	Nom du plan financier.
Type	Type de plan financier : retraite, portefeuille, épargne, éducation, etc.
Compte financier	Compte financier auquel le plan est associé.
Statut	Statut du plan financier : En cours, Actif, Approuvé, Soumis au responsable pour consultation, Soumis au client pour consultation, etc.
Envoyer à l'interlocuteur	Cochez cette case si le plan financier a été envoyé à l'interlocuteur.
Approuvé par l'interlocuteur	Cochez cette case si le plan financier a été approuvé par l'interlocuteur.
<b>Synthèse du plan financier</b>	

Champ	Description
Origine externe	Source des informations externes sur le plan financier (par ex. nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.). Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour du plan financier (à partir de la source externe).
ID d'intégration	ID d'intégration du plan financier.
Description	Description détaillée du plan financier. Ce champ est limité à 16 350 caractères.
<b>Informations complémentaires</b>	
Propriétaire	Le propriétaire de l'enregistrement du plan financier.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les plans financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier \(page 744\)](#)
- [Gestion des plans financiers \(page 745\)](#)

## Produits financiers

Utilisez les pages Produits financiers pour créer, mettre à jour et suivre tout type de produit financier.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les produits financiers, il est possible que l'onglet Produits financiers soit exclu de votre configuration.

Un *produit financier* dans Oracle CRM On Demand désigne un service ou un bien physique spécifique qu'une institution financière propose à ses clients, ou un ensemble de produits financiers, mais il peut également désigner tout produit financier de toute institution financière.

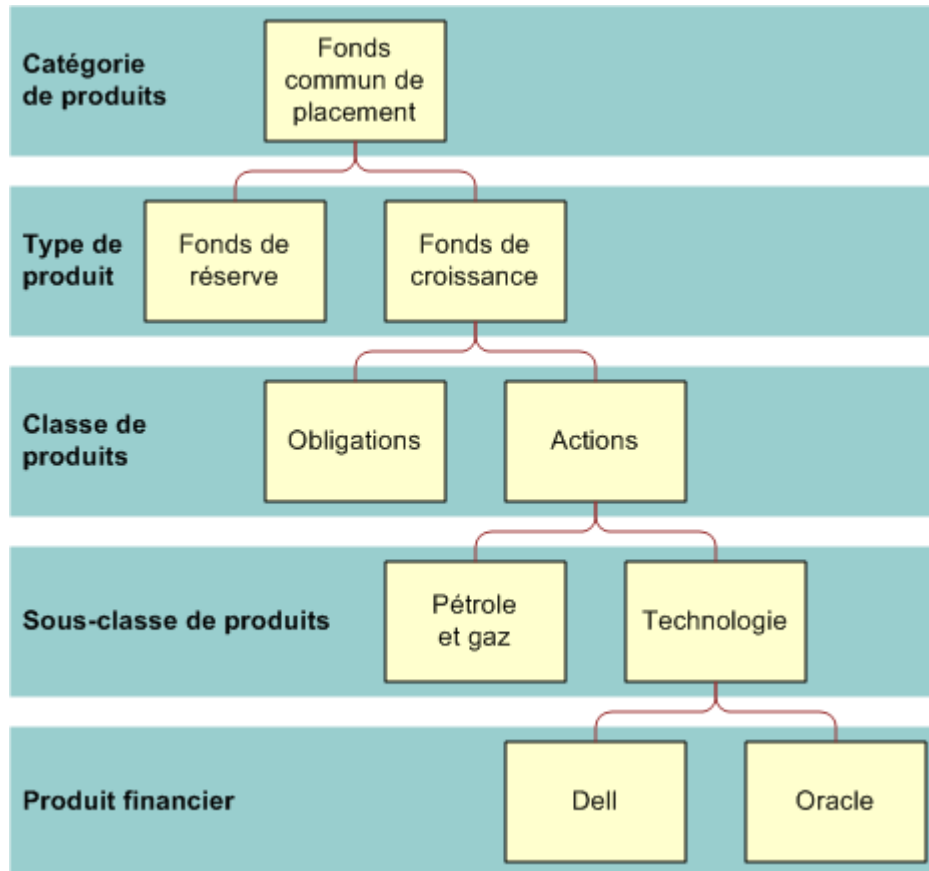
Les produits financiers permettent de suivre les types de produit financier, tels que les prêts, dépôts directs (comptes d'épargne et comptes chèques), dépôts indexés sur les taux du marché (ou comptes du marché monétaire), dépôts à terme (ou certificats de dépôts), etc. Les produits financiers englobent également les actions, les dérivés, les comptes séparés ainsi que les fonds de couverture et fonds communs de placement.

Grâce aux enregistrements de produit financier, les institutions financières peuvent consulter les informations relatives aux produits financiers jusqu'à un niveau de détail relativement poussé, ainsi que les URL permettant d'accéder aux sites Web du produit financier ou aux catalogues. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez accéder au détail des derniers produits financiers et aux informations associées sur les activités, les opportunités, les demandes d'assistance et les calendriers des clients.

Le type d'enregistrement du produit financier prend également en charge les hiérarchies de produits financiers. Ces hiérarchies permettent de regrouper les produits financiers sous différents groupes comme par exemple les offres groupées, les fonds communs de placement ou tout autre hiérarchie ou regroupement complexes.

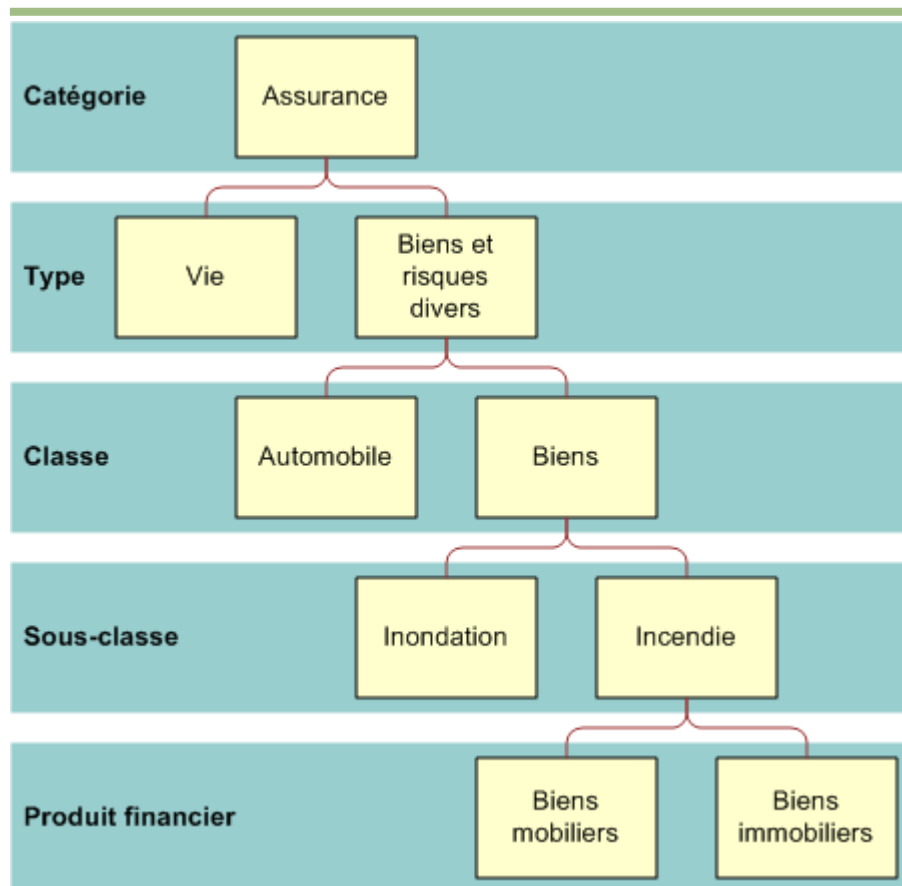
Les schémas qui suivent représentent deux exemples de hiérarchie de produits financiers.

Le schéma 4 représente un exemple de hiérarchie pour un fonds commun de placement :



Exemple de hiérarchie pour un fonds commun de placement

Le schéma 5 représente un exemple de hiérarchie pour une police d'assurance.



Exemple de hiérarchie pour une police d'assurance

## Utilisation de la page d'accueil Produits financiers

La page d'accueil Produits financiers constitue le point de départ de la gestion de produits financiers.

**REMARQUE** : L'administrateur peut personnaliser la présentation de la page Produits financiers - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

### Création d'un enregistrement de produit financier

Vous pouvez créer un enregistrement de produit financier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Produits financiers récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de produit financier \(voir Champs relatifs aux produits financiers page 751\)](#).

**A SAVOIR** : Vous pouvez indiquer des hiérarchies de produits financiers (par exemple, des capitaux propres correspondant à la filiale d'un organisme de fonds commun de placement) en sélectionnant le champ Produit financier parent. Pour obtenir des informations sur les hiérarchies de produits financiers, reportez-vous à la rubrique [Suivi des produits financiers parent \(page 751\)](#).

### Utilisation des listes de produits financiers

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de produits financiers standard.

Liste des produits financiers	Filtres
Tous les produits financiers	Tous les produits financiers auxquels vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Produits financiers récemment modifiés	Tous les produits financiers dont vous êtes le titulaire, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des produits financiers récemment modifiés

La section Produits financiers récemment modifiés répertorie les derniers produits financiers que vous avez affichés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Produits financiers

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter les sections suivantes à la page d'accueil Produits financiers, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Produits financiers.

#### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Produits financiers***

- 1 Dans la page d'accueil Produits financiers, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil Produits financiers, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des produits financiers

Pour gérer les produits financiers, effectuez la tâche suivante :

- [Suivi des produits financiers parent \(page 751\)](#)

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de

celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur le produit financier, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Plan financier \(page 744\)](#)
- Champs de produit financier (voir [Champs relatifs aux produits financiers](#) page 751)

### Suivi des produits financiers parent

Pour autoriser le suivi d'un produit financier parent d'un produit financier, ajoutez le produit financier parent dans le champ Produit financier parent pour le produit financier enfant.

#### *Pour suivre un produit financier parent*

- 1 Sélectionnez le produit financier.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'un produit financier, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Produit financier - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Produit financier - Modification, sélectionnez le champ Produit financier parent, puis un produit financier.

### Champs relatifs aux produits financiers

Utilisez la page Produits financiers - Modification pour ajouter un produit financier ou mettre à jour les données d'un produit financier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un produit financier.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les produits financiers dans les pages [Liste de produits financiers et Produits financiers - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs des produits financiers.

Champ	Description
<b>Profil de produit financier</b>	
Nom du produit financier	Nom courant du produit financier. Par exemple, Oracle Corporation, fonds commun de placement X, Gold Saving, meilleurs prêts hypothécaires, etc.
Catégorie	Catégorie du produit financier. (Il est recommandé d'adopter la hiérarchie suivante : type, catégorie, classe, sous-classe, produit financier, produit financier enfant, autres enfants si nécessaire.)
Type	Type du produit financier. Exemples : fonds de croissance, fonds sécuritaires.

Champ	Description
Classe	Classe du produit financier. Exemples : actions, obligations.
Sous-classe	Sous-classe du produit financier. Exemples : technologie, hydrocarbures.
Produit financier parent	Produit financier parent de ce produit.
ID de produit financier	ID du produit financier utilisé par l'institution financière pour identifier un produit financier dans son centre de produits financiers ou dans une entité équivalente.
ID du centre de produits GDR	ID du produit financier utilisé par l'industrie financière ou par l'entreprise externe pour identifier un produit financier dans un centre de produits financiers de gestion des données de référence (GDR).
Prix actuel	Prix du produit financier. Le prix peut avoir une origine externe, prix du marché, ou une origine interne, liste de prix.
Origine du prix	Origine des informations de prix du produit financier, par exemple le nom d'une application, le nom d'une base de données, le nom d'une intégration, etc.
Dernier prix actuel mis à jour	Date et heure auxquelles le prix du produit financier a été mis à jour pour la dernière fois (champ Origine du prix).
<b>Catalogue des produits</b>	
URL du produit	URL permettant d'accéder à l'emplacement du catalogue du produit financier. Il s'agit généralement d'une URL de produit financier externe.
Généralités sur le produit	Résumé ou présentation du produit financier. Ce champ est limité à 16350 caractères.
Catalogue des produits	URL permettant d'accéder au catalogue des produits financiers contenant le produit financier. Il s'agit généralement d'une URL de produit financier interne.
<b>Généralités sur le produit financier</b>	
ID externe	ID d'origine externe des informations externes sur le titulaire du produit financier. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Origine des informations externes sur le produit financier, par exemple un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données du produit financier ont été mises à jour pour la dernière fois (champ Origine externe).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les produits financiers, reportez-vous aux rubriques suivantes :



- [Produits financiers \(page 747\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Produits financiers \(page 749\)](#)
- [Gestion des produits financiers \(page 750\)](#)

## Transactions financières

Utilisez les pages Transactions financières pour créer, mettre à jour et suivre les types de transaction financière pour un compte financier spécifique. Les *transactions financières* sont les transactions individuelles d'un compte financier pour tous les produits financiers.

**REMARQUE** : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les transactions financières, il est possible que l'onglet Transaction financière soit exclu de votre configuration.

Les enregistrements de transaction financière permettent de déterminer les transactions associées aux différents comptes, par rapport aux différents produits financiers. Ces informations permettent d'avoir un aperçu complet des transactions financières organisées par compte financier. Vous pouvez utiliser les enregistrements de transaction financière pour effectuer le suivi de tous les types de transaction de produit financier (achat, vente, vente de produits de luxe, rachat, dépôt, retrait) et de tout autre instrument défini comme étant un produit financier.

Les transactions financières permettent aux institutions financières de fournir des récapitulatifs relatifs aux comptes financiers client à partir de leurs applications de suivi de marché ou d'arrière-guichet. Ces informations permettent d'établir des vues basées sur les clients ou les ménages. Les informations détaillées sur les transactions financières, telles que les quantités, les tarifs et les dates importantes (dates d'achat, par exemple) sont disponibles dans Oracle CRM On Demand dans le cadre de la gestion de la relation client.

### Utilisation de la page d'accueil Transaction financière

La page d'accueil Transaction financière constitue le point de départ de la gestion des transactions financières.

**REMARQUE** : L'administrateur de votre société peut personnaliser la présentation de la page Transactions financières - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page ou en supprimer.

#### Création d'une transaction financière

Vous pouvez créer une transaction d'échantillon en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Transactions d'échantillon récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux transactions financières \(page 754\)](#).

#### Utilisation des listes de transactions financières

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes de transactions financières standard :

Liste de transactions financières	Filtres
Toutes les transactions financières	Toutes les transactions financières auxquelles vous pouvez accéder, quel que soit le titulaire de la transaction.
Transactions financières récemment modifiées	Toutes les transactions financières triées par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### **Affichage des transactions financières récemment modifiées**

La section Transactions financières récemment modifiées répertorie les dernières transactions financières que vous avez modifiées, triées selon leur date de modification.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### **Ajout de sections à la page d'accueil Transaction financière**

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections supplémentaires à la page Transactions financières – Page d'accueil, en fonction des paramètres définis par l'administrateur.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections à la page Transactions financières - Page d'accueil.

#### ***Pour ajouter des sections à la page Transactions financières - Page d'accueil***

- 1 Dans la page Transactions financières - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Transactions financières - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## **Gestion des transactions financières**

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## **Champs relatifs aux transactions financières**

Utilisez la page Transaction financière - Modification pour ajouter une transaction ou mettre à jour le détail d'une transaction existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une transaction financière.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les informations de transaction financière dans les pages Liste de transactions financières et Transaction financière - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de transaction financière</b>	
Compte financier	Le compte financier auquel la transaction financière est associée.
Produit financier	Le produit financier auquel la transaction financière est associée.
Type de transaction	Le type de transaction financière. Par exemple, un achat, une vente, un gros achat, un rachat, etc.
Quantité	Le nombre de produits financiers pour cette transaction financière. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
ID de transaction	L'ID de la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
Période de la transaction	La période de la transaction financière. Par exemple, un gros achat pour une date donnée, un mois, un trimestre, etc.
Prix de la transaction	Le prix du produit financier pour cette transaction. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Date et heure de la transaction	La date et l'heure de la transaction financière. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
Valeur	La valeur de la transaction financière, à savoir, le prix multiplié par la quantité. Ces informations proviennent généralement d'une source externe.
<b>Intégration de la transaction financière</b>	
Origine de la transaction	Origine utilisée par l'institution financière pour identifier une transaction financière dans la demande de middle et de back-office.
ID d'intégration	L'ID d'intégration des informations externes concernant la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
ID externe	L'ID de l'origine externe des informations externes concernant la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.

Champ	Description
Origine externe	L'origine des informations externes concernant la transaction financière. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	La date et l'heure auxquelles les données relatives à la transaction financière ont été mises à jour pour la dernière fois (champ Origine externe).

# 11 Assurance

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants pour les informations relatives à l'assurance :

- [Réclamations \(page 760\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les réclamations d'assurance.
- [Couvertures \(page 767\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les limites financières et les risques couverts par une police d'assurance.
- [Dommages \(page 770\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les dommages subis par les biens assurés d'un interlocuteur.
- [Propriétés du bien assuré \(page 773\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les propriétés du bien assuré.
- [Parties concernées \(page 776\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les interlocuteurs impliqués dans des réclamations d'assurance.
- [Polices \(page 779\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les polices d'assurance.
- [Souscripteurs \(page 783\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les souscripteurs à des polices d'assurance.
- [Profil de courtier \(page 786\)](#). Utilisez ces pages pour gérer les informations sur les courtiers.

Remarque : Tous ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gestion de l'assurance

Procédures de gestion de l'assurance :

- [Procédure de planification des canaux \(page 757\)](#)
- [Procédure de production de réclamation de première notice de sinistre \(page 758\)](#)
- [Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier \(page 758\)](#)
- [Procédure de gestion des relations agent-courtier \(page 758\)](#)
- [Procédure de planification des ventes et du budget \(page 759\)](#)
- [Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM \(Producer Success Model\) \(page 759\)](#)
- [Procédure de gestion des demandes d'assistance \(page 759\)](#)
- 

Remarque : Certaines de ces procédures sont effectuées dans Oracle CRM On Demand, d'autres en dehors d'Oracle CRM On Demand.

### Procédure de planification des canaux

La planification des canaux de vente implique de développer une stratégie et de planifier les activités effectuées par un gestionnaire pour les canaux placés sous sa responsabilité.

Pour planifier les canaux, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Planification commerciale \(page 413\)](#)).
- 2 Créez des objectifs pour un plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Objectifs \(page 422\)](#)).
- 3 Gérez les comptes de plan (reportez-vous à la rubrique Comptes de plan (voir [Comptes du plan \(page 427\)](#))).
- 4 Gérez les interlocuteurs du plan (reportez-vous à la rubrique [Interlocuteurs du plan \(page 430\)](#)).
- 5 Gérez les opportunités du plan (reportez-vous à la rubrique [Opportunités du plan \(page 434\)](#)).

## Procédure de production de réclamation de première notice de sinistre

La première notice de sinistre implique la production de rapports sur les réclamations des clients incluant des informations sur la réclamation et le réclamant. Ce rapport comprend la vérification de la couverture fournie par l'agent du centre d'appels. Celui-ci valide les informations relatives à la couverture et à la police.

Pour créer une réclamation de première notice de sinistre, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Validez la police et les informations de couverture fournies par le réclamant (reportez-vous à la rubrique [Polices \(page 779\)](#)).
- 2 Créez l'enregistrement de réclamation (reportez-vous à la rubrique [Réclamations \(page 760\)](#)).
- 3 Saisissez les informations relatives à la première notice de sinistre (reportez-vous à la rubrique [Réclamations \(page 760\)](#)).

## Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier

L'établissement de relations agent-courtier inclut la planification et l'exécution de campagnes marketing ciblées sur des agents potentiels ainsi que la définition de nouveaux agents.

Pour recruter de nouveaux agents et établir des relations agent-courtier, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez un enregistrement de campagne (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de campagne \(voir Champs des campagnes page 267\)](#)).
- 2 Associez des agents potentiels à une campagne (reportez-vous à la rubrique [Ciblage des interlocuteurs des campagnes \(voir Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes page 265\)](#)).
- 3 Exécutez la campagne marketing (reportez-vous à la rubrique [Procédure de traitement des campagnes \(page 261\)](#)).
- 4 Gérez les applications à partir des agents et approuvez les nouveaux agents.
- 5 Définissez les nouveaux agents approuvés (reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de partenaire \(voir Champs relatifs aux partenaires page 472\)](#)).

## Procédure de gestion des relations agent-courtier

La gestion des relations agent-courtier implique la communication avec les agents et la surveillance des relations agent-courtier, la mise à jour des informations sur les statistiques démographiques des agents, la surveillance des informations d'identification et de connexion, la maintenance des livres, etc.

Pour gérer les relations agent-courtier, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Mettez à jour les informations relatives aux agents et aux agences (reportez-vous à la rubrique [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)).
- 2 Contrôlez les informations d'identification et de connexion des agents et agences (reportez-vous à la rubrique [Gestion des comptes de partenaire \(page 470\)](#)).
- 3 Gérez le plan commercial (reportez-vous à la rubrique [Gestion des plans commerciaux \(page 419\)](#)).
- 4 Contrôlez les opportunités et les demandes d'assistance des agents et agences (reportez-vous aux rubriques [Gestion des opportunités \(page 348\)](#) et [Gestion des demandes d'assistance \(page 442\)](#)).

## Procédure de planification des ventes et du budget

La planification des ventes d'assurance s'effectue sur l'année, le trimestre ou une autre période. Elle comprend également la gestion des plans, des budgets et des prévisions de vente, ainsi que des territoires.

Pour planifier les ventes et le budget, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Effectuez la planification des ventes pour l'année, le trimestre ou une autre période (reportez-vous à la rubrique [Planification commerciale \(page 413\)](#)).
- 2 Gérez les budgets et les quotas de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions \(page 366\)](#)).
- 3 Gérez les prévisions de ventes (reportez-vous à la rubrique [Prévisions \(page 366\)](#)).
- 4 Gérez les territoires (reportez-vous à la rubrique [Gestion des territoires \(page 1600\)](#)).

## Procédure de gestion des demandes d'assistance

La gestion des demandes d'assistance implique le traitement des demandes générales et la résolution de bout en bout des demandes particulières. Elle inclut également l'évaluation des problèmes nécessitant une assistance et le classement des demandes par ordre de priorité.

Pour gérer les demandes d'assistance, effectuez les tâches suivantes :

- 1 Créez la demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Demandes d'assistance \(page 440\)](#)).
- 2 Affectez ou réaffectez une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Affectation de demandes d'assistance \(page 443\)](#) ou [Réaffectation de demandes d'assistance \(page 445\)](#)).
- 3 Utilisez les solutions liées à une demande d'assistance (reportez-vous à la rubrique [Ajout de solutions aux demandes d'assistance \(page 444\)](#)).
- 4 Clôturez la demande d'assistance résolue (reportez-vous à la rubrique [Clôture des demandes d'assistance résolues \(page 445\)](#)).

## Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model)

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser des règles de workflow pour indiquer qu'une ou plusieurs actions doivent être effectuées automatiquement à chaque fois qu'un événement spécifique se produit. Vous pouvez configurer autant de règles de workflow que vous le souhaitez pour implémenter vos processus.

Le modèle PSM (Producer Success Model) d'Oracle CRM On Demand est une structure qui utilise des règles de workflow pour automatiser la création d'activités, permettant ainsi aux agents d'assurance ou aux conseillers financiers d'effectuer le suivi des leads et de rester en contact régulier avec leurs clients.

Dans le modèle PSM (Producer Success Model), les termes suivants sont utilisés :

- **Producteur.** Un *producteur* est un agent d'assurance ou un conseiller financier.
- **Client.** Un *client* est un interlocuteur avec lequel votre société entretient une relation sur le long terme, afin de vous permettre de surveiller les changements de sa situation et d'identifier les opportunités de vente croisée de produits supplémentaires au client. Habituellement, les clients recherchent également des conseils sur les produits correspondant à leurs besoins.

Le modèle PSM (Producer Success Model) utilise des règles de workflow pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer une tâche pour appeler le lead le jour ouvré suivant à chaque fois qu'un enregistrement de lead est créé.
- Créer une tâche de suivi lorsqu'un producteur met à jour la valeur du champ Résultat de l'appel dans la page Tâches - Détails après avoir appelé un lead ou un client.

Les types d'appel des producteurs aux clients sont notamment les suivants :



- **Appels de recommandation.** Appels que les producteurs doivent effectuer dans le cadre du suivi des leads.
- **Appels d'anniversaire.** Appels des producteurs aux leads ou clients existants au jour anniversaire.
- **Appels de suivi.** Appels des producteurs aux leads ou clients existants lorsque six mois se sont écoulés depuis le dernier appel au lead.

Un producteur peut capturer le résultat de ces appels dans le champ Résultat de l'appel de la page Tâches - Détails. Les valeurs de ce champ sont notamment les suivantes :

- **Injoignable.** Il est impossible de joindre le lead.
- **Rester en contact.** Le lead ou l'interlocuteur ne souhaite pas parler aujourd'hui, mais souhaite que le producteur reste en contact avec lui.
- **Dossier clos.** Le lead ne souhaite pas parler aujourd'hui et ne souhaite pas être contacté de nouveau.
- **Rendez-vous.** Le lead ou le client est prêt pour un rendez-vous.

En fonction du résultat des appels, le workflow crée différentes tâches de suivi. Par exemple, si le résultat de l'appel est Injoignable, le workflow crée une tâche spécifiant d'appeler le même lead ou client le lendemain. Avec le résultat Rester en contact, le workflow crée une tâche spécifiant d'appeler le lead ou le client d'ici à six mois ou une semaine avant la date anniversaire, le premier de ces choix étant pris en compte.

**REMARQUE :** Le modèle PSM (Producer Success Model) exige la configuration d'actions et de règles de workflow. Pour plus de détails, voir la documentation de configuration d'Oracle On Demand Financial Services Edition.

Pour convertir des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model), procédez comme suit :

- 1 Créez un nouvel enregistrement de lead pour la recommandation.  
Une règle de workflow crée automatiquement une tâche spécifiant d'appeler le lead le jour ouvré suivant.
- 2 Dans la page Liste des activités, consultez la liste quotidienne d'appels de recommandation et appelez le lead, voir [Utilisation des listes d'activités \(page 225\)](#).
- 3 Enregistrez les résultats de l'appel dans le champ Résultat de l'appel.  
En fonction du résultat de l'appel, le workflow crée une tâche de suivi.
- 4 Planifiez un rendez-vous pour rencontrer le lead, voir [Planification des rendez-vous avec d'autres personnes \(page 242\)](#).
- 5 Rencontrez le lead qualifié et collectez des informations complémentaires.
- 6 Sélectionnez Prospect dans la liste de sélection Type de lead pour mettre à niveau le lead en prospect, voir [Champs des leads \(page 286\)](#).
- 7 Offrez des produits répondant aux besoins du prospect et créez une opportunité si le client est intéressé, voir [Utilisation de la page d'accueil Opportunité \(page 346\)](#).
- 8 Menez un entretien de clôture et vendez les produits.
- 9 Lorsqu'il achète le produit, mettez à niveau l'interlocuteur en client ; sélectionnez Client dans la liste de sélection Type d'interlocuteur.
- 10 Dans la page Détails de l'interlocuteur, définissez le champ Fréquence des visites sur 1-2 fois/an. Pour plus d'informations sur le workflow Créer une tâche, voir [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#).

## Réclamations

Les pages de réclamation permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi de tous les types de réclamation. Les réclamations sont généralement celles d'un interlocuteur ou d'une organisation, et sont gérées par une compagnie d'assurance.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les réclamations, il est possible que l'onglet Réclamations soit exclu de votre configuration.

Une *réclamation* est une demande écrite formelle adressée à une compagnie d'assurance pour demander une indemnisation suite à un sinistre ou à l'endommagement d'un bien assuré.

Comprendre l'historique de la réclamation d'un client, notamment son statut actuel, permet au personnel de vente et de service de mieux connaître cet aspect important de la relation assureur-client. Les assureurs peuvent également utiliser les pages Réclamation pour enregistrer des informations essentielles concernant le premier avis de sinistre et diriger la réclamation vers le personnel approprié.

Les enregistrements de type "réclamation" prennent en charge tous les premiers avis de sinistre (automobile, biens, responsabilité civile, etc.). Une réclamation peut être liée à des réclamations parent, si bien que tous les types de structure et de hiérarchie de réclamations sont pris en charge. Par exemple, il est possible de structurer les réclamations en groupes de réclamations.

La page Détail de la réclamation vous permet d'identifier et de collecter des informations détaillées et de profil sur une réclamation, mais également de consulter les réclamations enfants d'une réclamation et d'autres informations, telles que :

- [Parties concernées \(page 776\)](#)
- [Dommages \(page 770\)](#)
- Activités

Une activité peut être liée à une réclamation. Vous pouvez consulter toutes les activités liées à une réclamation sur la page Détails de la réclamation.

- Demandes d'assistance

Une demande d'assistance peut être liée à une réclamation. Vous pouvez consulter l'ensemble des demandes d'assistance liées à une réclamation sur la page Détails de la réclamation.

## Utilisation de la page d'accueil Réclamations

La page Réclamations - Page d'accueil permet de gérer les réclamations. Elle comporte plusieurs sections et présente les informations les plus pertinentes.

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

### Création d'une réclamation

Vous pouvez créer une réclamation en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Réclamations récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux réclamations \(page 763\)](#).

### Utilisation des listes de réclamations

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les réclamations.

Liste des réclamations	Filtres
Toutes les réclamations	Ensemble des réclamations auxquelles vous avez accès, quel qu'en soit le titulaire.

Liste des réclamations	Filtres
Réclamations récemment modifiées	Toutes les réclamations, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage de la section Réclamations récemment modifiées

La section Réclamations récemment modifiées regroupe les dernières réclamations modifiées, triées par date de modification. Pour développer la liste, cliquez sur le lien Afficher la liste complète. La procédure suivante décrit l'ajout de sections à la page d'accueil Réclamations.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Réclamations, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

#### *Pour ajouter des sections à la page d'accueil Réclamations*

- 1 Dans la page d'accueil Réclamations, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Réclamations - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les réclamations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux réclamations \(page 763\)](#)
- [Gestion des réclamations \(page 762\)](#)

## Gestion des réclamations

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Suivi des réclamations parent \(page 763\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

En outre, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, certaines des procédures de la liste ci-dessus peuvent vous être interdites.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les réclamations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Réclamations \(page 761\)](#)
- [Champs relatifs aux réclamations \(page 763\)](#)

### Suivi des réclamations parent

Pour permettre le suivi d'une réclamation parent, ajoutez cette dernière dans le champ Réclamation parent de la demande enfant.

#### *Pour effectuer le suivi d'une réclamation parent*

- 1 Sélectionnez la réclamation.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection d'une réclamation, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page de détails de la réclamation, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page de modification de la réclamation, sélectionnez le champ Réclamation parent, puis sélectionnez une réclamation.

### Champs relatifs aux réclamations

Utilisez la page Réclamations - Modification pour ajouter une réclamation ou mettre à jour les détails relatifs à une réclamation existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une réclamation.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier une réclamation dans les pages [Liste des réclamations](#) et [Détails de la réclamation](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de réclamation</b>	
Numéro de réclamation	Identifiant de la réclamation.
Secteur d'activité	Type d'assurance (automobile, biens, responsabilité civile, accidents du travail, vie).
Code de sinistre	Code d'un sinistre spécifique. Par exemple, les compagnies d'assurance peuvent attribuer le code 100 aux accidents de voiture, 200 aux vols, etc.
Type de sinistre	Type de sinistre, lié au code de sinistre. Par exemple : accident de voiture, vol, etc.

Champ	Description
Date de la déclaration	Date à laquelle l'assuré a déclaré l'accident.
Date et heure de la perte	Date de l'accident ou du sinistre.
Devise	La devise de la réclamation.
Date de clôture	Date de clôture de la réclamation.
Numéro d'événement	Numéro qui identifie un événement. Les compagnies d'assurances classent généralement les catastrophes par catégories. Par exemple, le numéro d'événement 1002 peut désigner l'ouragan Ike, le numéro 1003 l'ouragan Andrew, etc.
Statut	Statut de la réclamation, par exemple rapport de sinistre, ouvert, révisé et fermé.
<b>Détails de la réclamation</b>	
Type de sinistre	Type de sinistre (incendie, vol, accident corporel, tempête, inondation, grêle, etc.)
Catégorie de sinistre	Catégorie de sinistre utilisée par la plupart des compagnies d'assurance. Par exemple : A. Habitation, B. Autres structures, C. Bien personnel, D. Perte d'utilisation.
Lieu du sinistre	Lieu du sinistre, par exemple, parking à étages, centre commercial, etc.
Montant du sinistre	Montant du sinistre subi par le client. Si le montant total d'un sinistre est supérieur au montant de responsabilité, le client devra peut-être régler la différence.
Origine de la responsabilité	Origine de la responsabilité ayant entraîné la réclamation. Exemples : employé blessé, biens d'un employé endommagés, particulier blessé, bien d'un particulier endommagé, glissade et chute, blessure consécutive à un accident de la route.
Montant de responsabilité	Montant à payer en cas de sinistre.
Lien avec l'assuré	Relation unissant le blessé à l'assuré. Par exemple, employeur, superviseur ou collègue.
Endroit de l'accident corporel	Lieu de l'accident corporel.
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date à laquelle l'employeur a été informé de l'incident corporel qu'a subi l'employé.

Champ	Description
Date à laquelle l'employeur est informé de la réclamation	Date à laquelle l'employeur a été informé de la réclamation d'un employé.
Nombre de personnes blessées	Nombre de personnes blessées dans l'accident, qu'il s'agisse ou non d'employés de l'entreprise.
Nombre d'employés blessés	Nombre d'employés blessés dans l'accident.
Partie du corps blessée	Partie du corps concernée par l'accident, par exemple, main, jambe, cou, etc.
Type d'accident corporel	Type de blessure, par exemple brûlure, fracture, entorse, trouble musculo-squelettique.
Code d'accident médical	Code d'un accident médical spécifique, par exemple CIM-9, CIM-10.
Aptitude au travail	Indique si l'employé est toujours apte à travailler malgré sa blessure.
Classe d'employé	Classe de l'employé, par exemple, secrétaire, responsable, etc.
Blessé pendant les heures de travail ?	Indique si l'employé s'est blessé pendant les heures de travail.
Nom de l'hôpital	Nom de l'hôpital qui a pris en charge la blessure du réclamant.
Heure du décès	Heure du décès de la personne blessée.
Numéro de rapport de la police/du médecin légiste	Numéro du rapport de la police ou du médecin légiste lié à la demande d'indemnisation d'un employé.
<b>Intégration de la réclamation</b>	
ID du système externe	Permet le suivi de l'ID source d'informations externes pour la réclamation. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la réclamation, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc.
Dernière mise à jour externe	Permet le suivi des date et heure de la dernière mise à jour externe des données de la réclamation. Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).
<b>Police de la réclamation</b>	

Champ	Description
Police	Police d'assurance liée à la réclamation.
Rédigé par	Personne qui a signalé l'accident. Par exemple, assuré nommé, conducteur du véhicule ou agent.
Coordonnées du rédacteur	Informations de contact de la personne qui a signalé l'accident.
Conditions	Circonstances de l'accident, telles que les conditions météorologiques. Par exemple, <i>Il pleuvait.</i>
En tort	Désigne le responsable de l'accident. Par exemple, conducteur assuré et autre conducteur.
Commissariat/Caserne de pompiers	Poste de police ou caserne de pompiers où le rapport a été rédigé.
Numéro de rapport	Numéro du rapport lié à l'accident.
Remarques	Description détaillée de la réclamation.
Description de la perte	Description du sinistre, par exemple, "voiture heurtée par un camion".
Compte professionnel	Compte professionnel lié à la réclamation.
Adresse	Adresse de la réclamation. Elle peut différer des adresses qui sont enregistrées dans Oracle CRM On Demand et n'est liée à aucune adresse d'interlocuteur, professionnelle ou de domiciliation. Cette adresse est obligatoire et ne concerne que cet enregistrement de réclamation.
Ville	Ville de la réclamation. Elle peut différer des villes enregistrées dans Oracle CRM On Demand et n'est pas nécessairement liée à un enregistrement de ville d'interlocuteur ou de ville professionnelle ou à une ville de domiciliation. Le nom de la ville est obligatoire et ne concerne que cet enregistrement de réclamation.
Etat	L'état (dans les juridictions telles que les Etats-Unis qui comportent des états) ou la province (dans les juridictions comportant des provinces, comme le Canada) de la réclamation. Par exemple, CA pour Californie ou ON pour Ontario.
Code postal	Code postal du lieu de l'accident.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les réclamations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Réclamations \(page 761\)](#)
- [Gestion des réclamations \(page 762\)](#)



## Couvertures

Utilisez les pages Couverture pour créer, mettre à jour et suivre les types de couverture d'assurance. Les couvertures désignent généralement les limites financières et les risques couverts par une police d'assurance pour un interlocuteur.

**REMARQUE** : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux couvertures, il est possible que l'onglet Couverture soit exclu de votre configuration.

La *couverture* représente les limites et les risques monétaires couverts par une police d'assurance. Pour suivre les couvertures des polices, vous devez les ajouter en tant que couvertures à la police. Vous pouvez utiliser une couverture pour suivre tous les types de couverture (collision, dommage corporel, incendie, etc.). Vous pouvez utiliser ces pages pour identifier et déterminer le profil des couvertures en enregistrant les informations de couverture (type de couverture, limite individuelle, limite totale, valeurs des franchises, etc.)

### Utilisation de la page d'accueil Couverture

La page d'accueil Couverture constitue le point de départ pour la gestion des enregistrements de couverture.

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

#### Création d'un enregistrement de couverture

Vous pouvez créer un enregistrement de couverture en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Couvertures récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux couvertures \(page 768\)](#).

#### Utilisation des listes de couvertures

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard pour les couvertures.

Liste de couvertures	Filtres
Toutes les couvertures	Toutes les couvertures auxquelles vous avez accès, quel que soit leur titulaire.
Couvertures récemment modifiées	Toutes les couvertures dont le champ Titulaire contient votre nom, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

#### Affichage des couvertures récemment modifiées

La section Couvertures récemment modifiées présente les dernières couvertures que vous avez consultées.

Cliquez sur le lien [Afficher la liste complète](#) pour développer la liste.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Couverture, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour affichage dans cette page.

#### *Pour ajouter des sections à la page Couvertures - Page d'accueil*

- 1 Dans la page Couvertures - Page d'accueil, cliquez sur le lien [Modifier la présentation](#).
- 2 Dans la page Couvertures - Page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur [Enregistrer](#).

#### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux couvertures \(page 768\)](#)
- [Gestion des couvertures \(page 768\)](#)

### Gestion des couvertures

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société peuvent personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent modifier les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

#### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Couverture \(page 767\)](#)
- [Champs relatifs aux couvertures \(page 768\)](#)

### Champs relatifs aux couvertures

Utilisez la page Couvertures - Modification pour ajouter un enregistrement de couverture ou mettre à jour les détails d'un enregistrement de couverture existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de couverture.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier un enregistrement de couverture dans les pages [Liste de couvertures](#) et [Couvertures - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de couverture</b>	
Nom de la couverture	Nom unique de la couverture.
Police	Police liée à la couverture.
Couverture	Type de couverture de responsabilité acquise par le client dans le cadre de sa police. Par exemple : collision, collective, dommage corporel, paiements médicaux.
Statut de couverture	Statut de la couverture, par exemple, En attente, Ouvert, Fermé.
Devise	La devise de la garantie.
Bien assuré	Propriété de bien assuré liée à l'enregistrement de couverture.
Limite individuelle	Limite d'une couverture individuelle. Par exemple, le montant maximal payable pour une couverture de type collision peut s'élever à 100 000 \$.
Limite totale	Limite totale payable. Par exemple, si l'assuré est impliqué dans une collision entre deux voitures, le montant limite total d'indemnisation de la couverture collision des deux voitures pourrait être limité à 300 000 \$.
Produit de couverture	Produit d'assurance associé à la couverture.
<b>Détail de couverture</b>	
Franchise	Montant que le client doit payer avant que la compagnie d'assurance ne procède à l'indemnisation.
Début	Date de début de la couverture.
Fin	Date de fin de la couverture.
Montant assuré	Montant couvert par l'assurance.
<b>Intégration de couverture</b>	
ID du système externe	Permet de suivre l'ID de l'origine externe des informations externes sur la couverture. Ce champ est limité à 50 caractères.

Champ	Description
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet le suivi de l'ID intégration des informations externes relatives à l'enregistrement de couverture. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les couvertures, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Couverture \(page 767\)](#)
- [Gestion des couvertures \(page 768\)](#)

## Dommmages

Les pages Dommage vous permettent d'identifier et de capturer les informations relatives aux dommages, par exemple leur description et le montant associé. Un *dommage* correspond à la dégradation d'un bien qui entraîne une baisse de sa valeur. Les pages Dommage sont utilisées dans les réclamations d'assurance pour suivre les dommages aux biens couverts par une police.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux dégâts, il est possible que l'onglet Dégâts soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Dommage

La page Dégâts - Page d'accueil constitue le point de départ pour la gestion des dégâts.

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

### Création d'un enregistrement de dommage

Vous pouvez créer un enregistrement de dommage en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Dommages récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de dommage (voir [Champs relatifs aux dommages](#) page 772).

### Utilisation des listes de dommages

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes standard de dommages.

Liste des dommages	Filtres
Tous les dommages	Tous les dégâts auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de l'enregistrement de dégât.

Liste des dommages	Filtres
Dommages récemment modifiés	Tous les dégâts, triés selon leur date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des dommages récemment modifiés

La section Dommages récemment modifiés affiche les derniers dommages modifiés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Dommage en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page d'accueil.

La procédure suivante décrit comment ajouter des sections à la page Dégâts - Page d'accueil.

#### *Pour ajouter des sections à la page Dégâts - Page d'accueil*

- 1 Dans la page Dégâts - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Dégâts - Présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches directionnelles pour ajouter, supprimer et organiser des sections.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs relatifs aux dommages \(page 772\)](#)
- [Gestion des dommages \(page 771\)](#)

## Gestion des dommages

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Dommage \(page 770\)](#)
- [Champs relatifs aux dommages \(page 772\)](#)

## Champs relatifs aux dommages

Utilisez la page Dégâts - Modification pour ajouter un enregistrement de dégât ou mettre à jour les détails d'un enregistrement de dégât existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un enregistrement de dégât.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier les enregistrements de dommage dans les pages [Listes des dommages](#) et [Dommages - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de dommage</b>	
Réclamation	Réclamation liée à l'enregistrement de dommage.
Propriété du bien assuré	Bien assuré lié à l'enregistrement de dégât.
Nom du dommage	Nom unique du dégât. Ce champ est limité à 50 caractères.
Description du bien endommagé	Description du bien endommagé, par exemple "voiture BMW". La limite est de 16 350 caractères.
Description du dommage	Description du dégât, par exemple, <i>phare avant droit endommagé</i> . La limite est de 16 350 caractères.
Devise	La devise du dommage.
Numéro du bien	Numéro de la propriété, par exemple propriété 1, propriété 2, etc. Si une police couvre trois voitures, vous pouvez les numéroter comme suit : 1 pour la Renault Laguna, 2 pour la Citroën C4 et 3 pour la Peugeot 307.
Type de bien endommagé	Type de bien, par exemple, moto, camping-car, voiture particulière, maison, etc.
Montant de l'estimation	Estimation du montant des dégâts subis par le bien assuré.

Champ	Description
<b>Intégration de dommage</b>	
ID du système externe	Permet le suivi de l'ID de la source des informations externes relatives à l'enregistrement des dommages. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet le suivi de l'ID intégration des informations externes relatives à l'enregistrement de dégât. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure de la dernière mise à jour des données de la police (à partir de la source externe).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur les dégâts, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Dommage \(page 770\)](#)
- [Gestion des dommages \(page 771\)](#)

## Propriétés du bien assuré

Les pages Propriétés d'assurance permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi des comptes de propriétés d'assurance. Un enregistrement de propriété d'assurance permet de grouper les interlocuteurs liés à une propriété d'assurance et de collecter les informations relatives à ces contacts.

Un *bien assuré* désigne un actif tangible pour lequel un interlocuteur ou un exploitant possède un titre légal. Le titulaire souscrit une police d'assurance pour protéger un bien physique contre le vol, l'incendie ou d'autres risques. Ce terme (bien assuré) est également utilisé dans la réclamation. Le titulaire a la possibilité d'indiquer quel bien assuré est endommagé dans un accident. L'enregistrement permet de suivre tous les types de propriété assurée, par exemple, une voiture, un bateau, des bijoux, une maison, etc.

Les pages relatives aux biens assurés permettent d'identifier un bien assuré et d'en définir le profil en saisissant plusieurs informations comme la marque, le modèle, l'année de construction, le numéro de permis, etc. Ces pages permettent également d'accéder à d'autres informations connexes. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Couvertures \(page 767\)](#) et [Dégâts \(voir Dommages page 770\)](#).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les propriétés d'assurance, il est possible que l'onglet Assurance - Biens soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré

La page d'accueil Propriété du bien assuré constitue le point de départ de la gestion d'enregistrements de propriété de bien assuré.

**REMARQUE :** Les administrateurs de la société ont la possibilité de personnaliser la présentation de la page Biens assurés - Page d'accueil. En outre, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page et en supprimer.

### Création d'un enregistrement Propriété du bien assuré



Vous pouvez créer un enregistrement Propriété du bien assuré en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Propriétés du bien assuré récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Propriétés de bien assuré - Champs \(page 775\)](#).

### Utilisation des listes de propriétés du bien assuré

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard de propriétés du bien assuré.

Liste de biens assurés	Filtres
Tous les biens assurés	Toutes les propriétés du bien assuré sur lesquelles vous avez une visibilité
Propriétés du bien assuré récemment modifiées	Toutes les propriétés du bien assuré pour lesquelles votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage de la section Propriétés du bien assuré récemment modifiées

La section Propriétés du bien assuré récemment modifiées répertorie les dernières propriétés du bien assuré que vous avez affichées.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Propriété du bien assuré, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré.

#### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil Propriété du bien assuré***

- 1 Dans la page Propriété du bien assuré - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Propriété du bien assuré - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des biens assurés

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)

- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- Utilisation des listes (page 137)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Propriétés de bien assuré - Champs

Utilisez la page Bien assuré - Modification pour ajouter un enregistrement ou mettre à jour une assurance existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un bien assuré.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier un bien assuré dans les pages Liste de biens assurés et Bien assuré - Détail. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) (page 125).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de bien</b>	
Police	La police associée à la propriété de bien assuré.
Séquence	Le numéro de séquence du bien assuré. Par exemple, si une police couvre 3 véhicules, les numéros de séquence 1, 2 et 3 pourraient respectivement désigner une Toyota Corolla, une Mazda Miata et une Hyundai.
Type	Le type de propriété de bien assuré, par exemple, une moto, une autocaravane, un véhicule passager privé, une maison, etc.
Description	Description détaillée du bien assuré. La limite est de 16 350 caractères.
Montant	Le montant à hauteur duquel la propriété est assuré.
Devise	La propriété du bien assuré.
<b>Intégration du bien</b>	
ID externe	Permet de suivre l'ID de l'origine externe des informations externes sur la réclamation. Ce champ est limité à 50 caractères.

Champ	Description
Origine externe	L'origine des informations externes sur la propriété de bien assuré, par exemple un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet de suivre l'ID d'intégration du système externe. Ce champ est limité à 50 caractères.

## Parties concernées

Utilisez les pages Partie concernée pour créer, mettre à jour et suivre les types de partie concernée. Ces pages permettent de suivre la relation entre les interlocuteurs et les réclamations.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives aux parties concernées, il est possible que l'onglet Parties concernées soit exclu de votre configuration.

Une *partie concernée* désigne un interlocuteur impliqué dans une réclamation de sinistre. Chaque interlocuteur est susceptible d'avoir un rôle dans une réclamation. L'onglet Parties concernées permet de suivre les relations entre les interlocuteurs et les réclamations. Dans une réclamation, les interlocuteurs peuvent avoir le rôle de réclamant, de conducteur assuré et de juriste. Vous pouvez utiliser les pages Parties concernées pour identifier une partie concernée et définir son profil.

### Utilisation de la page d'accueil Partie concernée

La page d'accueil Partie concernée constitue le point de départ de la gestion des parties concernées.

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

#### Création d'un enregistrement de partie concernée

Vous pouvez créer un enregistrement de partie concernée en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Parties concernées récemment modifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de partie concernée \(page 777\)](#).

#### Utilisation des listes de parties concernées

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes standard.

Liste des parties concernées	Filtres
Toutes les parties concernées	Toutes les parties sur lesquelles vous avez une visibilité, quel que soit le titulaire de la partie concernée.
Parties concernées récemment modifiées	Toutes les parties concernées où votre nom figure dans le champ Titulaire, triées par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des parties concernées récemment modifiées

La section Parties concernées récemment modifiées répertorie les dernières parties concernées que vous avez modifiées.

Pour développer la liste, cliquez sur Afficher la liste complète.

### Ajout de sections à la page d'accueil Partie concernée

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à la page d'accueil Partie concernée en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure suivante explique comment ajouter des sections dans la page Parties concernées - Page d'accueil.

#### *Pour ajouter des sections à la page Parties concernées - Page d'accueil*

- 1 Dans la page Parties concernées - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Parties concernées - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour les organiser dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

## Gestion des parties concernées

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Champs de partie concernée

Utilisez la page Partie concernée - Modification pour ajouter une partie concernée ou mettre à jour une partie concernée. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une partie concernée.

**A SAVOIR :** Vous pouvez également modifier une partie concernée dans les pages [Liste des parties concernées](#) et [Partie concernée - Détail](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des

options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil de la partie concernée</b>	
Réclamation	La réclamation associée à cette partie
Interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour la réclamation.
Nom de la partie concernée	Le nom unique de la partie concernée.
Rôle	Le rôle de l'interlocuteur dans les réclamations, comme par exemple réclamant de la partie adverse, réclamant, témoin, juriste et conjoint(e) de l'assuré.
Devise	La devise de la partie concernée.
Rôle dans l'accident	Le rôle de la partie concernée dans l'accident. Par exemple, conducteur, passager et piéton.
Lieu	L'emplacement du réclamant au moment de l'accident. Par exemple, dans le véhicule impliqué, dans le véhicule non impliqué et piéton.
<b>Partie concernée - Détail</b>	
Récapitulatif de l'accident corporel	Résumé de l'accident corporel pour la partie concernée. Ce champ est limité à 250 caractères.
Description de l'accident corporel	La description détaillée de l'accident corporel pour la partie concernée. La limite est de 16 350 caractères.
<b>Intégration de la partie concernée</b>	
ID du système externe	Permet de suivre l'ID d'origine externe des informations externes sur la partie concernée. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	L'origine des informations externes sur la partie concernée, comme par exemple, un nom d'application, un nom de base de données, un nom d'intégration, etc.
ID d'intégration	Permet de suivre l'ID d'intégration des informations externes sur la partie concernée.

Champ	Description
Dernière mise à jour externe	La date et l'heure auxquelles les données associées à la partie concernée ont été modifiées pour la dernière fois (champ Origine externe).

## Polices

Utilisez les pages Police pour créer, mettre à jour et suivre les types de police d'assurance. Les polices sont généralement les polices d'un interlocuteur ou d'une activité que la compagnie d'assurances gère. Il est également possible d'effectuer le suivi de toutes les polices d'un interlocuteur ou d'une activité, y compris celles d'autres compagnies d'assurances.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les polices, il est possible que l'onglet Police soit exclu de votre configuration.

Une *police* est un accord écrit entre l'assureur et le souscripteur, dans lequel l'assureur s'engage à offrir des dédommagements en cas d'événement assurable et le souscripteur s'engage à payer les primes. Les polices apportent une structure aux assureurs pour gérer les relations avec les interlocuteurs et les relations professionnelles.

Les enregistrements de police permettent de centrer les relations non plus sur les polices, mais sur les clients et les ménages, grâce à des informations très détaillées. Les informations relatives à la police (type, statut et date effective dans Oracle CRM On Demand, par exemple) permettent de gérer les relations avec les clients et les ménages, comme les activités, les réclamations et les calendriers. Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement de police pour effectuer le suivi de tous les types de police : auto, habitation, responsabilité civile, etc. Les structures et hiérarchies de polices sont prises en charge, car une police peut avoir des polices parent. Ces hiérarchies permettent de regrouper les polices et donc d'adopter n'importe quelle structure requise.

### Informations connexes et de profil sur les polices

Les pages Police vous permettent d'identifier et de collecter des informations détaillées et de profil sur les polices, mais également de consulter les polices enfant d'une police et d'autres informations, telles que :

- [Souscripteurs \(page 783\)](#)
- [Réclamations \(page 760\)](#)
- [Propriétés du bien assuré \(page 773\)](#)
- [Couvertures \(page 767\)](#)
- **Activités.** Une activité peut être associée à une police. Dans la page d'accueil Police, vous pouvez afficher les activités liées à une police. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la page d'accueil Police (voir [Utilisation de la page d'accueil Polices](#) page 779).
- **Demandes d'assistance.** Une demande d'assistance peut être liée à une police. La page Polices - Page d'accueil permet d'afficher les demandes d'assistance liées à une police. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, reportez-vous à la section [Demandes d'assistance \(page 440\)](#).

## Utilisation de la page d'accueil Polices

La page d'accueil Polices constitue le point de départ de la gestion de polices.

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

### Création d'une police

Vous pouvez créer une police en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Police récemment modifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs à la police \(page 781\)](#).

### Utilisation des listes de polices

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de polices standard.

Liste de polices	Filtres
Toutes les polices	Toutes les polices accessibles, quel qu'en soit le titulaire.
Polices récemment modifiées	Toutes les polices dont vous êtes le titulaire, triées par date de modification.
Mes polices	Polices dont le champ Titulaire contient votre nom.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des polices récemment modifiées

La section Polices récemment modifiées affiche les dernières polices modifiées.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Polices, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à votre page d'accueil Polices.

#### ***Pour ajouter des sections à la page d'accueil des polices***

- 1 Dans la page Polices - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page de présentation de la page d'accueil, utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des sections et pour organiser ces dernières dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Gestion des polices

Pour gérer les polices, effectuez la tâche suivante : [Suivi des polices parent \(page 781\)](#).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)



- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des pièces jointes \(page 177\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

## Suivi des polices parent

Pour autoriser le suivi d'une police parent d'une police, ajoutez la police parent dans le champ Police parent de la police enfant.

### *Pour suivre une police parent*

- 1 Sélectionnez une police.  
Pour plus d'informations sur la sélection d'une police, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Police - Détail, cliquez sur Modifier.
- 3 Dans la page Police - Modification, sélectionnez le champ Police parent, puis une police.

## Champs relatifs à la police

Utilisez la page Edition de la police pour ajouter une police ou mettre à jour les détails relatifs à une police existante. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour une police.

Vous pouvez également modifier un enregistrement de police dans les pages Liste des polices et Détails des polices. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**A SAVOIR :** Vous pouvez indiquer des hiérarchies de police montrant qu'une police peut être une police enfant par rapport à une autre police, en sélectionnant une police parent dans un enregistrement de police. Pour plus d'informations sur le suivi des polices parent, reportez-vous à la rubrique [Suivi des polices parent \(page 781\)](#).

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant contient des informations complémentaires sur certains champs relatifs aux polices.

Champ	Description
<b>Profil de police</b>	
Numéro de police	Numéro de police habituellement généré par le système de polices.

Champ	Description
Type de police	Type de police, par exemple voiture, propriété, responsabilité civile, prime d'indemnité d'un travailleur ou assurance vie.
Statut	Statut de la police, par exemple nouvelle activité, en force, en attente, terminé, renouvellement ou devis.
Sous-statut	Sous-statut de la police, par exemple non soumis, revue par un courtier, annulé ou expiré.
Devise	La devise de la police.
Entrée en vigueur	Date à laquelle la police est activée.
Date d'expiration	Date à laquelle la police arrive à expiration.
Date d'annulation	Date à laquelle la police a été annulée.
Etat du taux	Taux applicable à une police dans un état particulier.
Forfait	Forfait de cette police. Chaque compagnie d'assurance peut disposer de différents niveaux de forfait pour une police. Voici quelques exemples de valeurs : 01, 02, 03, etc.
Propriétaire	Propriétaire de l'enregistrement de police d'assurance.  En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a> .
<b>Police - Intégration</b>	
ID du système externe	Assure le suivi de l'ID de la source des informations externes relatives à la police. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives à la police, par exemple, un nom d'application, de base de données, nom d'intégration, etc.

Champ	Description
ID d'intégration	Assure le suivi de l'ID d'intégration des informations externes relatives à la police. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données de cette police ont été mises à jour pour la dernière fois depuis la source externe.
<b>Police - Agent</b>	
Agence principale	Agence principale ayant initié la police.
Agent principal	Agent principal qui gère cette police.
Origine de l'apport d'affaire	Origine de l'apport d'affaire, par exemple Internet, courrier direct, publicité dans un magazine et recommandation client.
Code du producteur	Code du producteur qui a apporté cette police à l'assureur.
Valeur nominale	Montant figurant sur la police d'assurance devant être payé au moment du décès ou à échéance.
Prime totale	Prime totale pour cette police.
Statut de facturation	Statut de la facturation de la police, par exemple facturé, terme futur ou payé.
Échéance de la facture	Date à laquelle la facture de la police est due.
Terme	Terme de la police, par exemple, 1 an, 2 ans, etc.
Mode de règlement de la police	Méthode utilisée par le client pour payer la police, par exemple argent liquide, chargé, chèque ou transfert électronique de fonds.

## Souscripteurs

Les pages de souscripteur permettent de créer, de mettre à jour et d'effectuer le suivi de tous les types de souscripteur. Un *souscripteur* est généralement l'interlocuteur détenteur de la police gérée par la compagnie d'assurance.

L'enregistrement d'un souscripteur sert à assurer le suivi de la relation entre les contacts et les polices. Il capture tous les types de rôle que l'interlocuteur peut adopter dans une police. Voici quelques exemples de rôles : assuré, conducteur principal, bénéficiaire, etc. Vous pouvez créer d'autres rôles, selon vos besoins. Pour plus d'informations sur la configuration de champs et de valeurs de champ, reportez-vous à la rubrique Création et édition de champs (voir [Création et modification de champs](#) page 1332).

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations sur les souscripteurs, il est possible que l'onglet Souscripteurs soit exclu de votre configuration.

## Utilisation de la page d'accueil Souscripteur

La page d'accueil constitue le point de départ pour gérer les souscripteurs.

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

### Création d'un souscripteur

Vous pouvez créer un souscripteur en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Souscripteurs récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs relatifs aux souscripteurs \(page 785\)](#).

### Utilisation des listes de souscripteurs

Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de souscripteurs standard.

Liste des souscripteurs	Filtres
Tous les souscripteurs	Ensemble des souscripteurs pour lesquels vous avez de la visibilité, quel qu'en soit le propriétaire.
Souscripteurs récemment modifiés	Tous les souscripteurs, classés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes](#) (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des souscripteurs récemment modifiés

La section Souscripteurs récemment modifiés affiche les derniers souscripteurs modifiés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter des sections à votre page d'accueil Souscripteur, en fonction des sections que l'administrateur de votre société a rendues accessibles pour l'affichage dans cette page.

La procédure ci-après indique comment ajouter des sections à votre page Souscripteur - Page d'accueil.

#### ***Pour ajouter des sections à la page Souscripteur - Page d'accueil***

- 1 Sur la page Souscripteur - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.

- 2 Sur la page de présentation de la page d'accueil Souscripteur, utilisez les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des souscripteurs \(page 785\)](#)
- [Champs relatifs aux souscripteurs \(page 785\)](#)

## Gestion des souscripteurs

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Rubriques connexes

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

- [Utilisation de la page d'accueil Souscripteur \(page 784\)](#)
- [Champs relatifs aux souscripteurs \(page 785\)](#)

## Champs relatifs aux souscripteurs

Utilisez la page Souscripteur - Edition pour ajouter un souscripteur ou mettre à jour les détails relatifs à un souscripteur existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un souscripteur.

**A SAVOIR** : Vous pouvez également modifier les informations relatives aux souscripteurs dans les pages [Liste des souscripteurs](#) et [Souscripteur - Détails](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour d'enregistrements, voir [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#).

**REMARQUE** : Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Profil du souscripteur</b>	
Police	Police liée à ce souscripteur.

Champ	Description
Interlocuteur souscripteur	Nom de l'interlocuteur pour la police.
Nom du souscripteur	Nom unique du souscripteur.
Rôle	Rôle du contact dans cette police. Voici quelques exemples de rôles : assuré, conducteur principal et bénéficiaire.
Devise	La devise du souscripteur.
Type assuré	Type assuré pour chaque interlocuteur de la police, par exemple principal ou secondaire.
Pourcentage	Pourcentage de la police détenu par le titulaire. Par exemple, pour une assurance vie, les clients peuvent recevoir les indemnités correspondant à la police, en fonction de ce pourcentage.
<b>Souscripteur - Intégration</b>	
ID du système externe	ID de la source des informations externes relatives au souscripteur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Origine externe	Source des informations externes relatives au souscripteur, par exemple, un nom d'application, de base de données, d'intégration, etc. Ce champ est limité à 50 caractères.
ID d'intégration	ID d'intégration des informations externes relatives au souscripteur. Ce champ est limité à 50 caractères.
Dernière mise à jour externe	Date et heure auxquelles les données de ce souscripteur ont été mises à jour pour la dernière fois (depuis la source externe).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation de la page d'accueil Souscripteur \(page 784\)](#)

## Profil de courtier

L'onglet Profil de courtier représente un courtier d'assurance qui vend ou offre des services pour des produits d'assurance. Chaque année, le gestionnaire de canaux rencontre généralement chaque courtier et crée un nouveau profil pour l'année à venir. Le profil de courtier tient compte des informations démographiques sur un courtier pour une année donnée.

Les pages Profil de courtier Oracle CRM On Demand vous permettent de capturer les données démographiques sur le partenaire, notamment le nom, l'adresse, les numéros de téléphone et de télécopie, le site Web, le chiffre d'affaires et la description de l'activité du courtier. Le profil de courtier est un enfant du partenaire. Pour plus d'informations sur les partenaires, reportez-vous à la rubrique [Partenaires \(page 468\)](#).

## Utiliser la page d'accueil Profils de courtier

Cette page permet de gérer les différents profils de courtier.

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

### Créer un profil de courtier

Vous pouvez créer un profil de courtier en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Profil de courtier récemment modifié. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs des profils de courtier \(page 788\)](#).

### Utilisation des listes de profils de courtier

La section Listes des profils de courtier présente un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau ci-après décrit les listes des profils de courtier standard.

Liste des profils de courtier	Description
Tous les profils de courtier	Affiche tous les enregistrements auxquels vous avez accès, quel que soit le titulaire de la liste. Elle ne filtre pas les profils de courtier.
Profils de courtier récemment modifiés	Filtre tous les profils de courtier par date de modification.
Tous les profils de courtier nationaux	Filtre tous les profils de courtier dont la sous-chaîne est National.
Mes profils de courtier	Affiche les profils de courtier dont vous êtes titulaire.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes étant en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Afficher la section Mes profils de courtier récemment modifiés

La section Mes profils de courtier récemment modifiés affiche les demandes de profils de courtier dont vous êtes titulaire et qui ont été récemment modifiées. Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Ajout de sections à la page d'accueil Profils de courtier

Si votre rôle de l'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter la totalité ou une partie des sections suivantes à la page d'accueil Profils de courtier :

- Listes des profils de courtier
- Mes profils de courtier récemment modifiés
- Mes profils de courtier
- Tous les profils de courtier nationaux.



### **Pour ajouter des sections à la page d'accueil Profils de courtier**

- 1 Dans la page d'accueil Profils de courtier, cliquez sur le lien Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Profils de courtier - Présentation de la page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter, supprimer ou organiser des sections dans cette page. Ensuite, cliquez sur Enregistrer.

### **Gestion des profils de courtier**

Pour consulter d'autres procédures communes à tous les enregistrements, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#).

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### **Champs des profils de courtier**

Utilisez la page Modifier les profils de courtier pour ajouter un profil de courtier ou mettre à jour un profil de courtier existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un profil de courtier.

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

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations sur la démographie</b>	
Nom du profil de courtier	Nom du profil de courtier. Pour éviter les enregistrements en double, assurez-vous de respecter les règles d'affectation de noms définies par votre société pour les abréviations, les majuscules/minuscules, etc.
Partenaire	Nom du courtier associé à ce profil.
Sous-chaîne	Description de la couverture du courtier. Les options incluent Global, Locaux, Nationaux, Régionaux et Grossistes.

Champ	Description
Segmentation	Description de la segmentation des courtiers. Les options incluent : Commercial, Croissance et Vente au détail.
Année du profil de courtier	Année de validité du profil de courtier.
N° de téléphone	Numéro de téléphone du courtier.
N° de fax	Numéro de fax du courtier.
Site Web	Adresse URL du courtier.
Pays	Pays dans lequel le courtier est basé.
Adresse 1	Adresse de l'emplacement du courtier.
Adresse 2	Adresse de l'emplacement du courtier.
Ville	Ville dans laquelle le courtier est basé.
Province	L'état (dans les juridictions telles que les Etats-Unis qui comportent des états) ou la province (dans les juridictions comportant des provinces, comme le Canada) dans laquelle le courtier est basé. Par exemple, CA pour Californie ou ON pour Ontario.
Code postal	Code postal de l'emplacement du courtier.
<b>Divers</b>	
Généralités sur la société	Généralités sur le courtier.
Croissance historique et futur de la société	Description de la croissance historique et future du courtier.
Structure régionale/territoriale	Description de la structure régionale et territoriale du courtier.



# 12 Automobile

---

Oracle CRM On Demand fournit les types d'enregistrement suivants qui contiennent les informations automobiles :

- **Véhicules.** Ces pages permettent d'assurer le suivi de l'historique des ventes et de l'historique de l'assistance des véhicules.
- **Concessionnaires.** Ces pages permettent de gérer les informations des concessionnaires.

Remarque : Ces types d'enregistrement sont disponibles uniquement avec Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Concessionnaires

Utilisez les pages Concessionnaires pour créer, mettre à jour et suivre les enregistrements des concessionnaires.

**REMARQUE :** L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations relatives au concessionnaire, il est possible que l'onglet Concessionnaire soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire

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

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

#### Création d'un concessionnaire

Vous pouvez créer un concessionnaire en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes concessionnaires récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et Champs de concessionnaire (voir [Champs de concessionnaires](#) page 793).

#### Utilisation des listes de concessionnaires

La section Listes des concessionnaires affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de concessionnaires standard.

Liste des concessionnaires	Filtres
Tous les concessionnaires	Toutes les concessionnaires accessibles, quel qu'en soit le titulaire.

Liste des concessionnaires	Filtres
Mes concessionnaires	Concessionnaires dont le champ Titulaire contient votre nom.
Concessionnaires récemment modifiés	Tous les concessionnaires dont le champ Titulaire contient votre nom, triés par date de modification.

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

### Affichage des concessionnaires récemment modifiés

La section Mes concessionnaires récemment affichés répertorie les derniers concessionnaires que vous avez consultés.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

### Affichage des opportunités liées aux concessionnaires

La section des opportunités liées aux concessionnaires affiche les meilleures opportunités qui vous ont été affectées.

Cliquez sur Afficher la liste complète pour développer la liste des opportunités liées aux concessionnaires.

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

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter toutes les sections suivantes ou une partie d'entre elles dans votre page Concessionnaires - Page d'accueil.

- Concessionnaires récemment créés
- Concessionnaires récemment modifiés
- Mes concessionnaires récemment créés
- Mes concessionnaires récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Concessionnaires).

### ***Pour ajouter des sections à la page Concessionnaires – Page d'accueil***

- 1 Dans la page Concessionnaires – Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Concessionnaire - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

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

- [Champs de concessionnaires \(page 793\)](#)
- [Gestion des concessionnaires \(page 793\)](#)

## Gestion des concessionnaires

Pour gérer les concessionnaires, effectuez les tâches suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Gestion de calendriers et activités \(page 218\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

### Informations connexes

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

- [Concessionnaires \(page 791\)](#)
- [Champs de concessionnaires \(page 793\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire \(page 791\)](#)
- [Analyses \(voir \[Analytique\]\(#\) page 871\)](#)

## Champs de concessionnaires

Utilisez la page Concessionnaire - Modification pour ajouter un concessionnaire ou mettre à jour les détails relatifs à un concessionnaire existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un concessionnaire.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes le concessionnaire</b>	
Nom	Nom du concessionnaire automobile. La limite est de 100 caractères.
N° de téléphone	Numéro de téléphone professionnel du concessionnaire.
Type de concessionnaire	Type du concessionnaire (par exemple, concessionnaire de poids lourds). La limite est de 20 caractères.

Champ	Description
Site	Site Web du concessionnaire. La limite est de 50 caractères.
E-mail	Adresse e-mail de l'interlocuteur du concessionnaire. La limite est de 50 caractères.
<p><b>REMARQUE</b> : Les champs d'adresse de facturation et d'expédition suivants ne sont pas disponibles par défaut. L'administrateur de votre société doit les configurer sur la page de détails du concessionnaire dans une section supplémentaire. Pour plus d'informations sur la configuration des pages de détails, voir <a href="#">Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir Customizing Static Page Layouts page 1383)</a>.</p>	
Adresse de facturation 1, 2, 3	<p>Adresse de facturation du concessionnaire.</p> <p><b>REMARQUE</b> : Si des adresses partagées sont définies pour votre société, l'adresse de facturation est en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a>.</p>
Ville de facturation	Aucune.
Pays de facturation	Pays spécifié dans l'adresse de facturation du concessionnaire. Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand n'autorise pas la modification des valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a> .
Boîte postale de facturation/code tri	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a> .
Province de facturation	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants ou leurs équivalents pour l'état U.S. avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région). Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a> .
Etat US de facturation	Les valeurs valides par défaut sont les abréviations standard à deux lettres majuscules pour tous les Etats nord-américains. Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ.
Code postal de facturation	Aucune.



Champ	Description
Adresse de livraison 1, 2, 3	Adresse de livraison du concessionnaire. Pour obtenir des instructions sur la mise en correspondance des champs d'adresse pays par pays, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)  <b>REMARQUE</b> : Si des adresses partagées sont définies pour votre société, l'adresse d'expédition est en lecture seule et les champs d'adresse changent pour respecter les exigences des adresses partagées. Pour plus d'informations sur les adresses partagées, voir <a href="#">Adresses</a> .
Ville d'expédition	Aucune.
Pays d'expédition	Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand n'autorise pas la modification des valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 1768).
Boîte postale/Code de tri d'expédition	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants avec ce champ : Colonie/Section, Code CEDEX, Adresse 4, URB et Commune. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 1768).
Province d'expédition	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, faites correspondre les éléments d'adresse suivants ou leurs équivalents pour l'état U.S. avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région). Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> (page 1768).
Etat US d'expédition	Les valeurs valides par défaut sont les abréviations standard à deux lettres majuscules pour tous les Etats nord-américains. Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ.
Code postal d'expédition	Aucune.
<b>Informations complémentaires</b>	
Statut	Etat du concessionnaire (par exemple, Actif).
Concessionnaire parent	Concessionnaire parent de l'enregistrement du concessionnaire actuel.
Devise	Devise d'émission.

Champ	Description
Rang	Rang d'un concessionnaire par rapport à d'autres concessionnaires, généralement pour les besoins d'une vente ou d'un service. La limite est de 22 caractères.
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de concessionnaire.</p> <p>En principe, le propriétaire d'un enregistrement peut mettre à jour l'enregistrement, le transférer à un autre propriétaire ou encore le supprimer. Toutefois, l'administrateur de votre société peut modifier les niveaux d'accès afin de limiter ou d'étendre l'accès d'un utilisateur.</p> <p>La valeur du champ Propriétaire a une répercussion sur les enregistrements inclus dans les rapports que vous ou vos responsables exécutez dans les pages de l'analytique.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements (page 51)</a>.</p>
URL	URL (Universal Resource Locator) du concessionnaire. La limite est de 100 caractères.
Site parent	Site Web du concessionnaire parent. La limite est de 50 caractères.
Phase	Phase du processus de candidature et d'engagement par contrat pour le concessionnaire. Valeurs par défaut : Actif, Application en attente, Candidat et Contrat en attente.

### Champs personnalisés

**REMARQUE** : Les administrateurs de société dont le rôle inclut le privilège Personnaliser l'application peuvent généralement créer des champs personnalisés.

Un champ personnalisé créé dans un enregistrement Compte apparaît comme le même champ personnalisé dans l'enregistrement Concessionnaire, car les enregistrements Concessionnaire héritent des champs personnalisés des enregistrements Compte. Un champ personnalisé créé dans un enregistrement Concessionnaire n'apparaît toutefois pas automatiquement dans l'enregistrement Compte.

Si vous souhaitez voir le même champ personnalisé dans la vue Compte et dans la vue Concessionnaire, l'administrateur de votre société peut créer le champ personnalisé dans l'enregistrement Compte et le rendre visible pour les deux vues.

Si vous ne souhaitez pas voir le même champ personnalisé dans la vue Compte et dans la vue Concessionnaire, il peut créer le champ personnalisé spécifique de Compte dans l'enregistrement Compte et rendre ce champ personnalisé visible uniquement dans la vue Compte.

Pour plus d'informations sur les champs personnalisés, voir [A propos des champs personnalisés \(voir About Custom Fields page 1320\)](#).

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les concessionnaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Concessionnaires \(page 791\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire \(page 791\)](#)
- [Gestion des concessionnaires \(page 793\)](#)

## Véhicules

Utilisez les pages Véhicules pour créer, mettre à jour et suivre vos véhicules.

**REMARQUE** : L'administrateur de votre société détermine les onglets auxquels vous avez accès. Si les responsabilités affectées à votre fonction n'incluent pas le suivi des informations de véhicule, il est possible que l'onglet Véhicules soit exclu de votre configuration.

### Utilisation de la page d'accueil Véhicule

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

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

#### Création d'un véhicule

Vous pouvez créer un véhicule en cliquant sur le bouton Nouveau dans la section Mes véhicules récemment modifiés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques [Création d'enregistrements \(page 55\)](#) et [Champs de véhicule \(voir Champs de véhicules page 804\)](#).

#### Utilisation des listes de véhicules

La section Listes des véhicules affiche un certain nombre de listes. Oracle CRM On Demand comprend un ensemble de listes standard. Toutes les listes standard sont publiques. Vos responsables et vous-même pouvez créer des listes supplémentaires en fonction de différents critères.

Le tableau suivant décrit les listes de véhicules standard.

Liste de véhicules	Filtres
Tous les véhicules	Tous les véhicules, triés selon le numéro d'identification du véhicule
Tous les véhicules récemment modifiés	Tous les véhicules, triés selon leur date de modification

Pour afficher une liste, cliquez sur son nom.

Pour créer une liste, cliquez sur Nouveau. Pour plus d'informations sur la création de listes, reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes.

Pour consulter toutes les listes disponibles, créer une liste, ou encore afficher, modifier ou supprimer une liste existante, cliquez sur Gérer les listes. La page Gérer les listes inclut également les listes standard fournies avec Oracle CRM On Demand. Ces listes sont en lecture seule, il vous est impossible de les modifier ou de les supprimer.

#### Affichage des véhicules récemment modifiés

La section Mes véhicules récemment modifiés répertorie les derniers véhicules que vous avez consultés.

#### Affichage des demandes d'assistance associées aux véhicules

Cette section contient les informations suivantes :

- **Numéro d'assistance.** Demandes d'assistance qui vous sont affectées. Cliquez sur N° DA pour consulter la demande d'assistance.
- **Objet.** Titre de la demande d'assistance.
- **Equipement.** Equipement correspondant à la demande d'assistance.
- **Afficher la liste complète.** Permet de développer la liste des demandes d'assistance associées aux véhicules.

Cliquez sur le lien Afficher la liste complète pour développer la liste.

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

Si votre rôle utilisateur vous permet de personnaliser les pages d'accueil, vous pouvez ajouter tout ou partie des sections ci-après à la page Véhicules – Page d'accueil :

- Véhicules récemment créés
- Véhicules récemment modifiés
- Mes véhicules récemment créés
- Mes véhicules récemment modifiés
- Une ou plusieurs sections d'état (l'administrateur de votre société peut rendre les sections d'état disponibles à l'affichage dans votre page d'accueil Véhicules).

Effectuez les tâches suivantes pour ajouter des sections à la page Véhicules - Page d'accueil.

### *Pour ajouter des sections à la page Véhicules – Page d'accueil*

- 1 Dans Véhicules - Page d'accueil, cliquez sur Modifier la présentation.
- 2 Dans la page Véhicule - Présentation de page d'accueil, cliquez sur les flèches pour ajouter ou supprimer des sections, et pour organiser ces dernières sur la page.
- 3 Cliquez sur Enregistrer.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Champs de véhicules \(page 804\)](#)
- [Gestion des véhicules \(page 798\)](#)

## Gestion des véhicules

Les rubriques suivantes décrivent la configuration optionnelle pouvant être effectuée par l'administrateur de la société lors de la gestion des véhicules dans Oracle CRM On Demand :

- [Activation d'un type de produit Véhicule \(page 800\)](#)
- [Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance \(page 799\)](#)

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Mise à jour de la propriété des véhicules \(page 802\)](#)
- Suivi des demandes d'assistance aux véhicules (voir [Suivi des demandes d'assistance des véhicules](#) page 801)
- [Suivi des historiques des ventes de véhicules \(page 802\)](#)
- [Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules \(page 803\)](#)
- [Suivi des informations financières relatives à des véhicules \(page 804\)](#)

**REMARQUE :** Cette fonction n'étant pas incluse dans l'application standard, elle n'est peut-être pas disponible dans votre version d'Oracle CRM On Demand.

Pour consulter les procédures pas à pas communes à de nombreux types d'enregistrement, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Création d'enregistrements \(page 55\)](#)
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement \(page 125\)](#)
- [Liaison d'enregistrements à votre enregistrement sélectionné \(voir \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) page 128\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Utilisation des enregistrements \(page 50\)](#)
- [Ajout de notes \(page 173\)](#)
- [Transfert de propriété sur des enregistrements \(page 159\)](#)
- [Suivi des équipements \(page 308\) \(inclut le lien entre les véhicules et les comptes\)](#)
- [Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements \(page 180\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)
- [Suppression et restauration d'enregistrements \(page 191\)](#)
- [Suivi des équipements \(page 308\) \(inclut le lien entre les véhicules et les comptes\)](#)
- [Changement de nom des types d'enregistrement \(page 1466\)](#)

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser Oracle CRM On Demand de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. Les informations que vous voyez apparaître à l'écran peuvent donc différer de celles qui sont décrites dans l'aide en ligne.

De plus, selon les autorisations d'accès dont vous disposez, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer certaines des procédures de la liste ci-dessus.

**A SAVOIR :** Dans l'application standard, les véhicules sont inclus dans les listes des comptes de portefeuille dans Oracle CRM On Demand. Toutefois, si votre administrateur coche la case Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille dans le profil de la société, alors les véhicules ne sont pas inclus dans les listes des comptes de portefeuille.

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Véhicules \(page 797\)](#)
- [Champs de véhicules \(page 804\)](#)
- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule \(page 797\)](#)
- [Analyses \(voir \[Analytique\]\(#\) page 871\)](#)

### Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance

La présentation de demande d'assistance par défaut n'affiche pas l'association de véhicule. Toutefois, l'administrateur de votre société peut suivre la procédure ci-dessous pour configurer une présentation de page de demande d'assistance personnalisée.

#### ***Pour afficher une association de véhicule dans un enregistrement de demandes d'assistance***

- 1 Dans une page quelconque, cliquez sur Admin, cliquez sur Personnalisation de l'application, cliquez sur Demandes d'assistance, puis sur Demande d'assistance - Mise en page.
- 2 Dans la liste Mise en page, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur le bouton Modifier d'une présentation existante pour la modifier.
  - Cliquez sur le bouton Nouvelle présentation pour créer une mise en page.

- Cliquez sur le lien Copier pour copier une présentation.

L'Assistant de mise en page apparaît.

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

- 3 A l'étape 1, Nom de la présentation, entrez le nom de la mise en page et une description (facultatif).
- 4 A l'étape 2, Configuration des champs, sélectionnez les caractéristiques des champs selon vos besoins.
- 5 A l'étape 3, Présentation des champs, assurez-vous que le champ Véhicule est disponible dans la mise en page de la demande d'assistance.
- 6 Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.  
Affectez ensuite la nouvelle mise en page personnalisée à un rôle d'utilisateur à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.
- 7 Cliquez sur Admin, sur Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Gestion des rôles :
- 8 Recherchez le rôle auquel vous souhaitez affecter la mise en page de demande d'assistance personnalisée, puis cliquez sur Modifier.
- 9 A l'étape 6 de l'assistant, remplacez le nom de la mise en page par celui de la mise en page de demande d'assistance personnalisée de l'enregistrement de demandes d'assistance.
- 10 Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.

**REMARQUE :** Lorsque vous activez l'association de véhicule, vous pouvez également mettre à jour présentation de recherche de véhicule pour modifier la sélection d'association visible pour l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir [Gestion de la présentation des recherches](#) (voir [Managing Search Layouts page 1414](#)).

## Activation d'un type de produit Véhicule

En règle générale, pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société utilise la partie Gestion du contenu de l'outil Administration. Pour les véhicules, l'administrateur peut mettre à jour l'enregistrement du produit en attribuant la valeur Véhicule au champ Type de produit. Notez que le type de produit des enregistrements Véhicule n'est pas affiché dans la présentation par défaut du produit. Pour activer le type de produit d'un véhicule, l'administrateur peut créer une présentation de produit personnalisée en procédant comme indiqué ci-après.

### ***Pour afficher le type de produit d'un enregistrement de véhicule***

- 1 Dans une page quelconque, cliquez sur //Administration, cliquez sur Personnalisation d'application, cliquez sur Produit, cliquez sur Produit - Mise en page et copiez la présentation standard du produit dans une nouvelle présentation.
- 2 Exécutez l'Assistant de mise en page pour le produit.
  - a Au cours de l'étape 1; donnez un nom à votre présentation.
  - b Au cours de l'étape 2, cochez la case Requis pour le type du produit.
  - c Au cours de l'étape 3; assurez-vous que le champ du type du produit figure dans la section de droite, Informations importantes sur le produit.
  - d Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.
- 3 Affectez la nouvelle mise en page personnalisée à un rôle d'utilisateur approprié à l'aide de l'Assistant de gestion des rôles.
  - a Cliquez sur Admin, sur Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès, puis sur Gestion des rôles :
  - b Recherchez le rôle que vous souhaitez affecter à la présentation de produit personnalisée, puis cliquez sur Modifier.
  - c Au cours de l'étape 6 de l'Assistant, remplacez le nom de la mise en page par celui de la présentation personnalisée pour l'enregistrement Produit.
  - d Cliquer sur Terminer pour quitter l'Assistant.

L'utilisateur dont le rôle a été modifié peut créer un enregistrement de produit avec le champ Type de produit à l'aide de la fonctionnalité Gestion du contenu. Pour plus d'informations sur l'ajout de produits, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société \(page 2030\)](#)

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Définition des produits de votre société \(page 2030\)](#).

## Suivi des demandes d'assistance des véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer une demande d'assistance pour un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule ou créez la demande d'assistance pour le véhicule associé.

### *Pour suivre la demande d'assistance d'un véhicule*

- 1 Sélectionnez le véhicule que vous souhaitez suivre.  
Pour plus d'informations sur la sélection de véhicules, reportez-vous à [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Nouveau dans la barre de titre Demande d'assistance.  
**REMARQUE :** Lors de la création d'une demande d'assistance, la sélection d'un concessionnaire permet à l'utilisateur de limiter la recherche de tous les contrats aux contrats du concessionnaire associé. Vous pouvez modifier le filtre pour lancer une requête en fonction de vos besoins.
- 3 Dans la page de modification Demande d'assistance, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques d'assistance.

Champ	Remarques
Numéro d'assistance	Oracle CRM On Demand génère ce numéro.
Objet	Titre ou brève description de l'activité.
Priorité	La priorité de la demande d'assistance, soit 1-Dès que possible, 2-Elevée ou 3-Moyenne.
Statut	Le statut de la demande d'assistance, soit Ouvert, En attente ou Fermé.
Date d'ouverture	Indique l'heure à laquelle la demande d'assistance a été ouverte. Cette valeur est générée par Oracle CRM On Demand.
Interlocuteur	Interlocuteur associé à la demande d'assistance.
Concessionnaire	Concessionnaire associé à la demande d'assistance.
Propriétaire	Propriétaire de la demande d'assistance.

**REMARQUE :** Lors de la création d'une demande d'assistance, la sélection d'un concessionnaire permet de limiter l'affichage de tous les contacts à ceux qui sont associés par défaut au concessionnaire. Vous pouvez modifier le filtre pour rechercher tous les contacts.

## Mise à jour de la propriété des véhicules

Lorsqu'un véhicule est vendu, mettez à jour l'enregistrement du véhicule pour suivre le véhicule en tant que propriété.

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Véhicule – Détails, cliquez sur Modifier dans la barre de titre.  
Pour plus d'informations sur les champs de la page Véhicule -Détails, reportez-vous à la rubrique Champs de véhicule (voir [Champs de véhicules](#) page 804).
- 3 Dans la page Véhicules - Modification, mettez à jour le champ Détenteur dans l'enregistrement Véhicule.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement :
  - Pour sauvegarder cet enregistrement et ouvrir la page Détails du véhicule (dans laquelle vous pouvez lier des informations à cet enregistrement), cliquez sur Enregistrer.
  - Pour sauvegarder cet enregistrement, puis ouvrir la page Modification (dans laquelle vous pouvez créer un autre enregistrement de véhicule), cliquez sur Enregistrer & Nouveau véhicule.

## Suivi des historiques des ventes de véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer l'historique de vente d'un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule.

### *Pour suivre l'historique de vente d'un véhicule*

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.  
Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).
- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page jusqu'à la section Historique des ventes et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre.  
**REMARQUE :** Si la section Historique des ventes n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.
- 3 Dans la page Historique des ventes - Modification, entrez les informations.  
Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques de vente.

Champ	Remarques
Numéro des ventes	Numéro généré par le système.
Code de devise	Votre devise par défaut.
Prénom du propriétaire	Lorsque vous sélectionnez le nom, ce champ est renseigné.
Nom du propriétaire	Titulaire du véhicule.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.



## Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules

Lorsque vous souhaitez consulter, mettre à jour ou créer l'historique de l'assistance pour un véhicule, mettez à jour l'enregistrement du véhicule. L'historique de l'assistance peut inclure les demandes d'assistance et autres services liés au véhicule.

### Pour suivre l'historique de l'assistance d'un véhicule

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre Historique de l'assistance.

**REMARQUE :** Si la section Historique de l'assistance n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 3 Dans la page Historique de l'assistance - Modification, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit les principaux champs des historiques d'assistance.

Champ	Remarques
N° d'historique de l'assistance	Le numéro d'historique de l'assistance peut contenir jusqu'à 30 caractères. Oracle CRM On Demand génère ce numéro.
N° DA	Enregistrement de la demande d'assistance liée à cet historique d'assistance. La limite est de 64 caractères.
Nom du propriétaire	Titulaire du véhicule. La limite est de 50 caractères.
Date d'assistance	La valeur par défaut est la date du jour.
Code de devise	Votre devise par défaut. La limite est de 20 caractères.
Nom de l'assistance	Nom ou numéro lié à l'enregistrement de l'historique d'assistance. La limite est de 100 caractères.
Marque	Nom du fabricant ou de la marque du véhicule. Lecture seule.
Prénom du propriétaire	Lorsque vous sélectionnez le nom, ce champ est renseigné. La limite est de 50 caractères.
Fournisseur de services	Concessionnaire ou autre fournisseur de services étant intervenu sur le véhicule. La limite est de 100 caractères.
Description	La limite est de 16 350 caractères.

- 4 Sauvegardez l'enregistrement.

## Suivi des informations financières relatives à des véhicules

Vous pouvez suivre les informations financières relatives à un véhicule.

### Pour suivre les informations financières relatives à un véhicule

- 1 Sélectionnez le véhicule voulu.

Pour obtenir des instructions sur la sélection de véhicules, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#).

- 2 Dans la page Détails du véhicule, faites défiler la page et cliquez sur Ajouter dans la barre de titre Informations financières.

**REMARQUE :** Si la section Informations financières n'apparaît pas sur votre page Détails du véhicule, ajoutez-la dans la page en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans le coin supérieur droit de la page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre mise en page, contactez l'administrateur de votre société.

- 3 Dans la page Informations financières - Modification, entrez les informations.

Le tableau suivant décrit des champs pour effectuer le suivi des informations financières.

Champ	Remarques
N° détail financement	Numéro généré par le système. La limite est de 15 caractères.
Prestataire financier	La limite est de 30 caractères.

## Champs de véhicules

Utilisez la page Véhicules - Modification pour ajouter un véhicule ou mettre à jour les détails relatifs à un véhicule existant. Cette page contient l'ensemble des champs disponibles pour un véhicule.

**REMARQUE :** Les administrateurs de société ont la possibilité de personnaliser votre application de différentes manières. Par exemple, ils peuvent changer les noms des types d'enregistrement, des champs et des options des listes de sélection. De ce fait, les informations que vous voyez apparaître à l'écran risquent d'être différentes de celles décrites dans le tableau suivant.

Le tableau suivant décrit les informations contenues dans certains champs.

Champ	Description
<b>Informations importantes sur le véhicule</b>	
Numéro d'identification du véhicule	Numéro d'identification du véhicule. La limite est de 100 caractères.
Marque	Nom du fabricant ou de la marque du véhicule. Valeurs par défaut : Metro Motors, Toyota et Marque inconnue.
Modèle	Modèle du véhicule. Valeurs par défaut : 4Runner et Tacoma.
Année	Année de construction du véhicule. Il s'agit d'une liste de sélection numérique qui n'accepte aucun caractère non-numérique.
Nom du produit	Nom du produit.

Champ	Description
	<p>En règle générale, pour ajouter des produits, l'administrateur de votre société utilise la fonctionnalité Gestion du contenu. Pour les véhicules, l'administrateur peut mettre à jour l'enregistrement du produit avec la valeur Véhicule du champ Type de produit. Notez que le type du produit n'est pas visible dans la présentation par défaut du produit.</p> <p>La procédure permettant d'exposer le type de produit des véhicules est décrite dans la rubrique Activation d'un type de produit d'un véhicule (voir <a href="#">Activation d'un type de produit Véhicule</a> page 800).</p>
Accessoire carrosserie	Finitions du véhicule. Valeurs par défaut : 2WD et Prerunner.
Porte	Nombre de portes du véhicule. Valeurs par défaut : 2 portes, 3 portes et 4 portes
Couleur extérieure	Couleur du véhicule.
Devise du véhicule	Désignation de la devise pour le prix du véhicule, par exemple, dollars américains (USD).
Propriétaire	<p>Propriétaire de l'enregistrement de véhicule.</p> <p>En fonction du mode de propriété de l'enregistrement configuré par l'administrateur de votre société pour le type d'enregistrement, vous pouvez voir le champ Propriétaire, ou le champ Livre, ou les deux, sur la page de détails de l'enregistrement et l'un de ces champs ou les deux peuvent être vides. Pour plus d'informations sur les modes de propriété des enregistrements, voir <a href="#">A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements</a> (page 51).</p>
<b>Informations complémentaires sur le véhicule</b>	
Occasion/Neuf	Indication sur l'ancienneté du véhicule.
Type de produit	<p>Type du véhicule. La limite est de 30 caractères.</p> <p><b>REMARQUE : Ce champ est accessible en lecture seule.</b></p>
Couleur intérieure	Couleur de l'intérieur du véhicule (par exemple, rouge).
Transmission	Type de transmission du véhicule. Valeurs par défaut : Auto, Manuel et Option.
Moteur	Type de moteur du véhicule. Valeurs par défaut : 4 Cylindres, 6 Cylindres, 8 Cylindres, 10 Cylindres et Option.
Carrosserie	Type de corps du véhicule (par exemple, Coupé ou Cabriolet).
Détenteur	Type de propriété du véhicule (par exemple, Professionnel ou Véhicule d'entreprise).

Champ	Description
Interlocuteur	Nom de l'interlocuteur pour le véhicule. La limite est de 100 caractères. <b>REMARQUE</b> : Ce champ est accessible en lecture seule.
Compte	Compte auquel le véhicule est lié.
Site du compte	Emplacement du compte. La limite est de 50 caractères. <b>REMARQUE</b> : Ce champ est accessible en lecture seule.
Concessionnaire vendeur	Nom du concessionnaire qui vend le véhicule. La limite est de 100 caractères.
Concessionnaire chargé de l'entretien	Nom du réparateur du véhicule. La limite est de 100 caractères.
Prix de vente conseillé	Prix de vente conseillé dans la devise de l'enregistrement Véhicule. La limite est de 22 caractères.
Tarif de facturation du concessionnaire	Tarif du concessionnaire dans la devise de l'enregistrement Véhicule. La limite est de 22 caractères.
Statut	Etat actuel du véhicule (par exemple, Production).
Lieu	Emplacement du véhicule (par exemple, Parking du concessionnaire).
Kilométrage actuel	Nombre de kilomètres au compteur. La limite est de 22 caractères.
Type de garantie	Type de garantie fournie avec le véhicule (par exemple, Complet ou Etendu).
N° de licence	Numéro de la licence du propriétaire. La limite est de 30 caractères.
Etat de la licence	Etat pour lequel la licence est émise.
Description	La limite est de 250 caractères.

**Remarque** : Pour configurer l'un ou l'autre des champs de liste de sélection (par exemple, Modèle, Finitions, Porte), l'administrateur de votre société peut personnaliser les valeurs de liste de sélection dans l'application en procédant comme indiqué dans la rubrique Modification de valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

### Champs personnalisés

**REMARQUE** : Les administrateurs de société dont le rôle inclut le privilège Personnaliser l'application peuvent généralement créer des champs personnalisés.

Un champ personnalisé créé dans un enregistrement d'équipement apparaît comme le même champ personnalisé dans l'enregistrement de véhicule. Les enregistrements de véhicule héritent des champs personnalisés des enregistrements d'équipements. Un champ personnalisé créé dans un enregistrement de véhicule n'apparaît toutefois pas automatiquement dans l'enregistrement d'équipement.

---

Si vous souhaitez voir le même champ personnalisé dans la vue Equipements et dans la vue Véhicule, l'administrateur de votre société peut créer le champ personnalisé dans l'enregistrement d'équipement et le rendre visible pour les deux vues.

Si vous ne voulez pas voir le même champ personnalisé dans la vue Equipements et dans l'enregistrement Véhicule, il peut créer le champ personnalisé spécifique Equipement pour l'équipement et rendre le champ personnalisé visible uniquement dans la vue Equipements.

Pour plus d'informations sur les champs personnalisés, voir A propos des champs personnalisés (voir [About Custom Fields](#) page 1320).

### Autres champs

Plusieurs champs n'apparaissent pas dans la page Détails du véhicule par défaut. Référence, Date d'achat, Prix d'achat, Quantité, Date d'expédition, Date d'installation, Date d'expiration, Date de notification, Catégorie du produit et Contrat.

L'administrateur peut modifier les définitions de ces champs en fonction des besoins. Pour plus d'informations sur le changement de définitions de champs, reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de champs (voir [Création et modification de champs](#) page 1332). Pour rendre ces champs visibles, l'administrateur de votre société peut les inclure dans la mise en page. Pour plus d'informations sur la façon de rendre ces champs visibles dans une page, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

### Informations connexes

Pour obtenir des informations sur les véhicules, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation de la page d'accueil Véhicule \(page 797\)](#)
- [Gestion des véhicules \(page 798\)](#)



# 13 Personnalisation de votre application

---

Vous pouvez utiliser les pages Ma configuration pour personnaliser Oracle CRM On Demand. Pour une procédure pas à pas, cliquez sur l'une des rubriques ci-dessous :

- [Mise à jour des détails de vos informations personnelles \(voir \[Updating Your Personal Details\]\(#\) page 810\)](#)
- [Définition de votre type d'enregistrement de la recherche par défaut \(voir \[Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut\]\(#\) page 819\)](#)
- [Définition de votre thème \(page 820\)](#)
- [Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement \(page 820\)](#)
- [Modification du paramètre de langue \(page 821\)](#)
- [Affichage des champs de piste d'audit \(page 822\)](#)
- [Gestion de votre quota \(page 822\)](#)
- [Consultation de votre activité de connexion \(page 823\)](#)
- [Changement de mot de passe \(page 823\)](#)
- [Définition de vos questions de sécurité \(page 824\)](#)
- [Consultation des informations sur vos délégués \(page 824\)](#)
- [Ajout d'utilisateurs délégués \(page 825\)](#)
- [Attribution du droit d'accès en connexion au support technique \(page 826\)](#)
- [Affichage de vos onglets \(page 826\)](#)
- [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#)
- [Personnalisation des présentations de champs \(page 832\)](#)
- [Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes \(page 835\)](#)
- [Personnalisation des présentations d'informations connexes \(page 828\)](#)
- [Modification des présentations de vos pages d'accueil \(page 836\)](#)
- [Modification de la présentation de votre barre d'actions \(voir \[Changing Your Action Bar Layout\]\(#\) page 837\)](#)
- [Configuration de votre calendrier \(page 837\)](#)
- [Accès aux données et aux outils d'intégration \(voir \[Accessing the Data and Integration Tools\]\(#\) page 840\)](#)
- [Consultation de vos demandes d'exportation \(page 841\)](#)
- [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget \(page 847\)](#)
- [Intégration d'un widget de messagerie \(page 847\)](#)
- [Incorporation de rapports sous forme de widget \(page 848\)](#)
- [Incorporation d'un widget Liste simple \(page 849\)](#)

## Rubriques connexes

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour des informations sur la personnalisation de votre application :

- [A propos des widgets On Demand \(page 846\)](#)
- [Importation de vos interlocuteurs \(page 323\)](#)
- [Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes \(page 851\)](#)

## Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

**NOTE:** Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

### To update your personal details

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
- 3 In the Personal Information section, click the My Profile link.
- 4 In the Personal Detail section, click Edit.
- 5 In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

**Note:** You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
<b>Key User Information</b>	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. <b>NOTE:</b> Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user
Region	The region or area where the user is located. Limit of 40 characters.
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.



Field	Description
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	<p>The user book or custom book that you see by default in the Book selector at the start of your session in Oracle CRM On Demand. The default book applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand other than the Analytics pages. The setting in the Default Book field does not limit your access to records. You can select a different book in the Book selector.</p> <p>You can change your default book. You can select any book to which you have visibility, that is, you can select any book of which you are a member, or any subbook of a book of which you are a member. However, to select a custom book as your default book, your user role must allow you to access the Book record type. That is, the Has Access check box must be selected for the Book record type on your user role.</p> <p><b>NOTE:</b> Your administrator can specify a default book for each record type for you. If a default book is specified for a record type for you, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on your personal profile.</p>
Default Book for Analytics	The user book or custom book that you see by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting does not limit your access to data. You can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="407 1381 1268 1633"> <span style="color: orange;">■</span> If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile each time that you open any page or window where the Book selector is available. You can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that you revisit that page or window, or you open any other page or window where the Book selector is available, you see the default book in the Book selector. Your earlier selection in the Book selector is lost.                     </li> <li data-bbox="407 1644 1268 1829"> <span style="color: orange;">■</span> If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile until you select a different book in the Book selector. After you select a different book in the Book selector, you continue to see the new book in the Book selector for that record type until you sign out and sign in again.                     </li> </ul>

Field	Description
<b>User Detail Information</b>	
Alias	A short identifier for the user that is used to assign or show ownership on specific record types. For example, enter the user's preferred name or nickname. This is a required field and is set up by the company administrator.
User ID	A unique system identifier for a user used in conjunction with Company Sign In ID to sign in to the application. This is a required field, which the company administrator sets up.
Email	The complete email address for a user, such as isample@rightequip.com. The email address is used for system notifications such as a reset password notification. This is a required field, which the company administrator sets up.
Secondary Email	The secondary email address for the user.
Work Phone #	The user's work telephone number. This is a required field.
Cellular Phone #	The user's cellular phone number.
Company Sign In ID	The company to which the user belongs. This is a default field and is set up at the time the company is created.
User Sign In ID	The ID with which the user signs in to the application. The ID is a combination of the Company Sign In ID and the User ID, separated by a forward slash. The User Sign in ID is a required field and is set up by the company administrator.
<b>Contact Preferences</b>	
Never Call	Select this check box if you do not want to receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	Select this check box if you do not want to receive mail from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	Select this check box if you do not want to receive email messages from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	<p>If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> </ul>

Field	Description
	<p>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</p> <p>This field cannot be updated on your Personal Details page. Only company administrators have the ability to update this check box for users, from the User Details page.</p> <p><b>NOTE:</b> This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.</p>
<p><b>User Geographic Information</b></p>	
<p>Language, Locale, Currency, Time Zone</p>	<p>Your company administrator sets up the default settings for these items. You can override the defaults by clicking the picklist for each item, and selecting the value that you want.</p> <p>For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (voir <a href="#">A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs</a> page 817).</p> <p>You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.</p>
<p><b>User Security Information</b></p>	
<p>Reporting Subject Areas</p>	<p>Use this picklist to set your visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see Analytics (voir <a href="#">Analytique</a> page 871), particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (page 891)</a> topic.</p>
<p>Historical Subject Areas</p>	<p>Use this picklist to set your visibility to records in historical reports in Analytics. Historical reports have to do with historical or trend analysis, or contain more complex calculations than those found in real-time reports. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator</p>

Field	Description
	applies. For more information on reports, see Analytics (voir <a href="#">Analytique</a> page 871), particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (page 891)</a> topic.
Role-Based Can Read All Records	<p>Utilisez cette liste de sélection pour indiquer si vous souhaitez que le composant Données analytiques utilise le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction du type d'enregistrement, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si le paramètre "Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle" est activé par l'intermédiaire du profil de la société ou de votre profil utilisateur, et si le paramètre de visibilité "Lecture de tous les enregistrements autorisée" est sélectionné par votre administrateur pour votre rôle d'utilisateur sur un type d'enregistrement donné, vous pouvez afficher tous les enregistrements de ce type dans l'analytique.</p> <p>Voir A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (voir <a href="#">A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle</a> page 819) 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", l'analytique utilise la visibilité définie dans les champs Domaines des rapports et Domaines historiques.</p>
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> page 1225).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (voir <a href="#">Consultation de votre activité de connexion</a> page 823).
<b>Additional Information</b>	
Default Theme	This picklist allows you to select the available application-wide themes for your application when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. A theme changes the look and feel of the application, including its background color, hyperlinks, and icons. Several predefined themes are available. However, your company administrator can create custom themes in Oracle CRM On Demand. A blank value indicates that you have to use the theme that your company administrator has set in the company profile. For more information on creating custom themes, see Creating New Themes (voir <a href="#">Création de nouveaux thèmes</a> page 1472).
Tablet Theme	The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then

Field	Description
	<p>the themes that are specified for your company are used. For more information on how themes work in Oracle CRM On Demand, see <a href="#">About the Interface (page 30)</a>.</p>
Default Search Record Type	<p>This picklist allows you to change the default search record type to display in the Action bar search. (For example, change Contact to Account or another record type that you can access.) The action bar search box defaults to this record type every time you sign in to the application regardless of where you left it the last time you were signed into the application.</p>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>If this setting is blank in your user profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for you.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that you perform in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Show Welcome Page on Sign In	<p>This check box allows you to specify whether the Oracle CRM On Demand Welcome Page is displayed when you sign in to the application.</p>
Record Preview Mode	<p>This picklist allows you to enable the record preview functionality and to specify how the preview window opens. Depending on the setting you select, the preview window opens when you hover your pointer over a link to a record, or when you click on a preview icon that appears when you hover your pointer over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field.</p> <p>The record preview setting can be specified at company level by your company administrator, and by each user. Your personal setting overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used.</p>
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window.</p>

Field	Description
	<p>You can click the links to go to the related information sections without having to scroll down the page. You can collapse the head-up display by clicking the minus icon (-) in the display; to expand the display again, click the plus icon (+). Your expand or collapse setting in the head-up display is maintained for all record types until you change it again, even if you sign out of the application and sign in again.</p> <p>You can remove the head-up display completely from your Detail pages, by turning off the functionality in your personal profile.</p> <p><b>NOTE:</b> If your theme supports the head-up display functionality, then the head-up display functionality can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, your personal setting overrides the company setting. Your administrator can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on your theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see <a href="#">Setting Your Theme (voir Définition de votre thème page 820)</a>.</p>
Related Information Format	<p>If your user role has the Personalize Related Information Display Format privilege, then you can choose to show the related information sections on record Detail pages as lists or as tabs. If the Related Information Format field in your personal profile is blank, then the setting for your user role is used; and if the Related Information Format field on your user role is blank, then the setting for the company is used.</p>
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	<p>If this check box is selected on your user profile, then the dates and times in real-time reports are shown according to your time zone.</p> <p>Depending on how your company administrator sets up your Personal Profile page, you might be able to change this setting.</p> <p>If this check box is not selected on your user profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.</p>
Freeze List Column Header	<p>This picklist determines how you view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> When you scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible.</li> <li>■ <b>Off.</b> When you scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If the Freeze List Column Header field in your personal profile is blank, then the setting for the company is used.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>This picklist field determines whether any customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for you. It also determines whether the customized code indicator is enabled or disabled for you. The following options are available:</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><b>NOTE:</b> If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for you.</p> <p><b>REMARQUE :</b> La modification de la valeur du champ Activation du code personnalisé dans votre profil utilisateur n'a aucun impact sur le comportement du code personnalisé ou de l'indicateur de code personnalisé des autres utilisateurs. 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 (page 203)</a>.</p>

## A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs

Chaque société a au moins un administrateur désigné, qui configure et personnalise Oracle CRM On Demand pour l'ensemble de l'organisation. Les administrateurs de société configurent certains paramètres par défaut dont chaque utilisateur hérite initialement ; chaque utilisateur peut cependant remplacer ces paramètres par défaut d'origine. Le tableau suivant décrit les effets des paramètres.

Nom du paramètre	Description
Fuseau horaire	L'application prend en charge le temps universel coordonné (UTC, Universal Time Code) ; les heures et les dates sont ainsi affichées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, un rendez-vous planifié à 11:00 avec le fuseau horaire "Pacifique" s'affiche sous la forme 14:00 pour un utilisateur dont le fuseau horaire est "Est", car il y a une différence de trois heures entre les deux.
Paramètre linguistique	Le paramètre Local détermine la mise en forme des nombres, des devises, des numéros de téléphone, des heures et des dates. Par exemple, les utilisateurs qui sélectionnent le paramètre Local Allemand - Allemagne voient les montants exprimés en devise sous la forme "110.000,00", tandis que les utilisateurs qui sélectionnent Anglais – Etats-Unis voient le même montant sous la forme "110,000.00". Les utilisateurs peuvent sélectionner le format qui leur convient le mieux.



Nom du paramètre	Description
Langue	Le paramètre Langue permet aux utilisateurs de modifier la langue de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et des tutoriels. Selon la langue par défaut de la société, les utilisateurs sont susceptibles de voir certains éléments des rapports dans une langue autre que leur langue par défaut.
Devise	<p>Le paramètre Devise permet d'associer la devise par défaut à tous les enregistrements créés par l'utilisateur. Quand un utilisateur affiche des rapports de chiffre d'affaires, ceux-ci s'affichent dans la devise par défaut de l'utilisateur. Si un responsable voit les chiffres d'affaires cumulés d'utilisateurs ayant des devises différentes, le montant apparaît dans sa devise par défaut (les administrateurs de société doivent définir des taux de change pour que ce soit le cas).</p> <p>Néanmoins, les prévisions sont toujours consolidées dans la devise par défaut de la société. Par exemple, un utilisateur dont la devise par défaut est le Dollar US voit ses prévisions converties en euros si la devise de son entreprise est l'Euro.</p>
Pays	Le paramètre Pays défini dans le profil d'utilisateur détermine le modèle utilisé pour afficher les champs d'adresse par défaut qui sont spécifiques à un pays lorsque l'utilisateur crée un enregistrement avec une adresse. Par exemple, si le champ Pays du profil d'utilisateur a la valeur France, lorsque l'utilisateur crée un enregistrement avec une adresse (par exemple, un enregistrement Compte), le modèle français est utilisé pour afficher les champs d'adresse spécifiques à la France, à la fois pour les adresses de livraison et de facturation, lorsque la page du nouvel enregistrement est affichée pour la première fois. Oracle CRM On Demand propose des modèles d'adresse spécifiques à plus de 60 pays.
Téléphone	<p>Le format des numéros de téléphone est déterminé par le paramètre Local. L'application ajuste le numéro de téléphone pour les appels hors zone de manière à ce que les utilisateurs voient la séquence complète à composer. Par exemple, un utilisateur qui se trouve aux Etats-Unis doit composer 011 pour les appels internationaux. Par conséquent, quand un utilisateur entre +44 3333 333 333 pour le Royaume-Uni, le nombre s'affiche sous la forme 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs doivent saisir le préfixe "+" avant les numéros internationaux.</p> <p>Les champs Téléphone ont une icône de téléphone placée à côté d'eux. Le fait de cliquer sur l'icône ouvre une fenêtre de vérification du numéro de téléphone, qui permet aux utilisateurs de vérifier si l'application a correctement identifié le numéro : indicatif pays, ville/indicatif, numéro local et tout poste. A la fermeture de cette fenêtre, l'application invite l'utilisateur à entrer la séquence d'appel correcte.</p> <p>De plus, si les utilisateurs veulent déterminer l'indicatif pour un pays, ils peuvent cliquer sur l'icône Téléphone, sélectionner le pays et sauvegarder les informations. L'indicatif pays du pays s'affiche dans le champ Téléphone.</p>

**REMARQUE :** Lorsque ces paramètres sont modifiés, l'utilisateur doit se déconnecter, puis se reconnecter pour qu'Oracle CRM On Demand affiche les données avec les nouveaux paramètres.



## A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle

L'administrateur de votre société configure le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle dans la page Profil de la société, mais un utilisateur peut remplacer ce paramètre dans sa page Profil utilisateur. Selon la configuration de ce paramètre, l'analytique utilise la visibilité définie pour chaque objet dans la définition du rôle de l'utilisateur, ou la visibilité définie dans les champs Domaines des rapports et Domaines historiques dans les pages Profil de la société et Profil utilisateur. Pour plus d'informations sur les profils de société et utilisateur, voir [Configuration des paramètres de visibilité Analytics \(page 1253\)](#) et Champs utilisateur (voir [User Fields](#) page 1491).

Le tableau suivant fournit des informations sur l'activation du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle.

Paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle		Visibilité du type d'enregistrement du rôle
Définition du profil de la société	Définition du profil utilisateur	
Oui	Oui	Activé
Oui	Non	Désactivé
Oui	NULL	Activé (affiche le paramètre du profil de la société par défaut)
NULL	Oui	Activé
NULL	NULL	Désactivé (affiche le paramètre du profil de la société par défaut)
NULL	Non	Désactivé

Pour mettre à jour votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos informations personnelles \(voir Updating Your Personal Details page 810\)](#).

Pour mettre à jour le profil de la société (administrateurs uniquement), voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).

## Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut

Vous pouvez définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut à partir des informations de votre profil personnel. Par exemple, vous pouvez modifier votre type d'enregistrement de la recherche par défaut pour vos recherches ciblées à partir d'un enregistrement d'interlocuteur ou d'un enregistrement de compte. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche avec Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Recherche d'enregistrements \(page 81\)](#). Pour définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut, effectuez les étapes de la procédure suivante.

***Pour définir votre type d'enregistrement de la recherche par défaut***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Modification, faites défiler la page jusqu'à la section Informations complémentaires.
- 6 Sélectionnez le type d'enregistrement que vous voulez dans la liste déroulante Type d'enregistrement de la recherche par défaut.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

**Remarque :** Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter à Oracle CRM On Demand pour voir les modifications.

## Définition de votre thème

Vous pouvez définir le thème de l'interface utilisateur depuis les informations de votre profil personnel vers l'un des nombreux thèmes prédéfinis dans Oracle CRM On Demand ou vers un thème personnalisé qui a déjà été créé par l'administrateur de la société. Pour plus d'informations sur la création de thèmes, reportez-vous à la rubrique Création de thèmes (voir [Création de nouveaux thèmes](#) page 1472). Un thème vide indique qu'aucun thème n'a été défini pour vous. Dans ce cas, le thème de la société ou le thème du rôle (s'il est défini) est utilisé.

Pour définir votre thème, exécutez les étapes de la procédure ci-après. Lorsque vous spécifiez un thème, il est prioritaire sur tout autre thème spécifié au niveau du rôle ou de la société.

### **Pour définir votre thème**

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil puis cliquez sur Modifier.
- 4 Faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Informations complémentaires.
- 5 Sélectionnez le thème que vous voulez dans la liste de sélection Nom par défaut.
- 6 (Facultatif) Pour sélectionner le thème que vous voulez utiliser lors de la connexion à l'aide d'une tablette ou d'un autre appareil à écran tactile, cliquez sur l'icône Consultation (loupe) dans le champ Thème de tablette.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand utilisera le thème spécifié dans le champ Thème de tablette, sous réserve que la tablette ou l'appareil à écran tactile soit détecté par Oracle CRM On Demand. Si vous ne sélectionnez pas un thème par défaut et un thème de tablette dans votre profil personnel, les thèmes spécifiés pour votre rôle d'utilisateur sont alors utilisés ; en l'absence de thèmes indiqués pour votre rôle d'utilisateur, les thèmes spécifiés pour votre société sont utilisés. Si aucun thème de tablette n'est spécifié à aucun niveau, votre thème par défaut est utilisé. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des thèmes dans Oracle CRM On Demand, voir [A propos de l'interface](#) (voir [About the Interface](#) page 30).

## Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement

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

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

- Barre d'actions
- Les épingles sont placées sur une carte pour indiquer les emplacements des adresses renvoyées par une recherche de proximité. Pour plus d'informations sur l'exécution de recherches de proximité, reportez-vous à la rubrique Exécution de recherches de proximité (voir [Performing Proximity Searches](#) page 405).

La fenêtre d'aperçu présente la première section de la page de détails de l'enregistrement. Vous pouvez définir le mode d'aperçu d'enregistrement dans votre page Informations personnelles. Suivant le paramètre choisi, la fenêtre d'aperçu s'ouvre lorsque vous placez le pointeur sur un lien vers un enregistrement ou lorsque vous cliquez sur une icône d'aperçu qui apparaît à ce moment. Vous pouvez également désactiver la fonctionnalité d'aperçu d'enregistrement.

L'administrateur de la société peut spécifier le mode d'aperçu d'enregistrement au niveau de la société et chaque utilisateur peut également indiquer le mode d'aperçu d'enregistrement dans sa page de détails des informations personnelles. Votre paramètre personnel remplace le paramètre de la société. Si le champ Mode d'aperçu d'enregistrement de votre profil personnel n'est pas renseigné, le mode d'aperçu d'enregistrement de la société est utilisé.

Pour définir votre mode d'aperçu d'enregistrement, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour définir votre mode d'aperçu d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur Mon profil.
- 4 Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Modification, faites défiler la page jusqu'à la section Informations complémentaires.
- 6 Dans le champ Mode aperçu d'enregistrement, choisissez le mode voulu dans la liste de sélection. Pour utiliser le mode d'aperçu d'enregistrement de votre société, sélectionnez l'option vide dans la liste.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

## **Modification du paramètre de langue**

Le paramètre de langue de vos informations personnelles gère la langue de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et des didacticiels. L'administrateur de votre société spécifie pour vous la langue à utiliser, mais vous pouvez modifier ce paramètre dans vos informations personnelles. En fonction de la langue par défaut de votre société, certains éléments des rapports peuvent s'afficher dans une autre langue que celle que vous avez définie par défaut.

Pour modifier le paramètre de langue, suivez la procédure ci-dessous :

### ***Pour modifier votre paramètre de langue***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur Mon profil.
- 4 Dans la section Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Modification, accédez à la section Informations géographiques sur l'utilisateur.
- 6 Sélectionnez la langue de votre choix dans la liste de sélection Langue.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

- 8 Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand, puis reconnectez-vous pour que la modification soit prise en compte.

## Affichage des champs de piste d'audit

Pour afficher l'activité des applications logicielles, telles que des services Web et Oracle Outlook Email Integration On Demand, effectuez les étapes de la procédure suivante :

### *Pour afficher des champs de piste d'audit*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Piste d'audit pour consulter les champs activés pour l'audit.

## Gestion de votre quota

Vos quotas peuvent être définis par vous-même ou par l'administrateur de votre société. En tant qu'utilisateur final, vous n'avez besoin d'aucun droit spécial. En revanche, l'administrateur de votre société doit disposer du droit Gérer les utilisateurs pour définir votre quota.

Vous pouvez consulter et modifier les quotas existants ou entrer de nouveaux quotas et les calculer comme suit :

- En entrant un quota annuel, que le système répartit de façon égale sur l'année.
- En entrant un quota pour chaque mois, que le système totalise pour l'année.

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. Vous pouvez rendre un quota actif à tout moment. Lorsque vous activez un quota, Oracle CRM On Demand utilise les informations de ce quota pour renseigner les champs des pages Préviation. Il enregistre vos objectifs pour chaque année, ce qui vous permet de consulter l'historique des objectifs et de comparer vos prévisions avec vos quotas. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Gestion des quotas \(page 373\)](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez disposer de plusieurs quotas actifs par année. Seuls les quotas actifs étant utilisés lors de la création de vos prévisions, veillez à activer tous les quotas à inclure dans ces prévisions.

### *Pour définir votre quota*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, accédez à la section Quotas.
- 5 Dans la section Quotas, cliquez sur Nouveau quota.
- 6 Dans l'écran Modifier le quota, remplissez les champs Début de la période de quota et Nom afin de définir le quota.
- 7 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour répartir de manière égale un quota annuel sur toute l'année fiscale, entrez le montant dans le champ Quota total et cliquez sur Répartir.
  - Pour additionner les quotas mensuels, entrez un montant pour chaque mois et cliquez sur Somme.

**REMARQUE** : Lorsque vous cliquez sur Somme, le total de tous les quotas mensuels est calculé et s'affiche dans le champ Total.

- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

## Consultation de votre activité de connexion

Vous pouvez consulter votre activité de connexion, par exemple le nombre de fois que vous vous êtes connecté à l'application.

**REMARQUE** : Chaque nuit, Oracle CRM On Demand supprime définitivement les enregistrements de connexion utilisateur qui datent de plus de 90 jours.

### *Pour consulter l'activité de connexion*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Connexion - Historique pour consulter votre activité de connexion.

Cette activité comprend votre activité de connexion à partir d'autres applications, telles qu'Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

**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.

## Changement de mot de passe

Oracle CRM On Demand vous permet de modifier votre mot de passe à tout moment, à condition que votre rôle dispose du privilège Réinitialiser le mot de passe personnel.

**Remarque** : Si votre société a mis en place une solution de Connexion unique (SSO) pour accéder à Oracle CRM On Demand, vous devez réinitialiser votre mot de passe dans cette solution, et non dans Oracle CRM On Demand.

### *Pour modifier votre mot de passe*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mise à jour du mot de passe.
- 4 Dans la page Mise à jour du mot de passe, consultez la politique de mots de passe avant de modifier votre mot de passe.

En règle générale, la politique de mots de passe est définie par l'administrateur de la société et est soumise à des modifications.

- 5 Dans la section Mise à jour du mot de passe, remplissez les champs.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

## Définition de vos questions de sécurité

Si vous oubliez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand, vos questions de sécurité sont utilisées. Vous configurez ces questions de sécurité lorsque vous vous connectez à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Toutefois, vous pouvez modifier ces questions et les réponses correspondantes à tout moment.

### Que se passe-t-il si vous oubliez votre mot de passe ?

Si vous oubliez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand, vous pouvez cliquer sur le lien [Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?](#) de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Vous devez cliquer ensuite sur le lien [J'ai oublié mon mot de passe pour réinitialiser ce dernier](#). Oracle CRM On Demand vous envoie ensuite un e-mail qui contient un lien temporaire vers l'application. Après avoir accédé à ce lien, vous devez répondre à vos questions de sécurité à des fins d'authentification. Si vous répondez correctement, vous pouvez définir votre mot de passe dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la réinitialisation d'un mot de passe en cas d'oubli de celui-ci, voir la rubrique [Extraction de l'ID de connexion utilisateur ou Réinitialisation du mot de passe](#) (voir [Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe](#) page 204).

**REMARQUE :** Si vous oubliez votre ID de connexion utilisateur, vous pouvez également utiliser le lien [Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?](#) de la page de connexion à Oracle CRM On Demand pour demander l'envoi par e-mail de votre ID de connexion.

La procédure suivante explique comment définir vos questions de sécurité.

### Pour définir vos questions de sécurité

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général [Ma configuration](#).
- 2 Dans la section [Profil personnel](#), cliquez sur le lien [Profil personnel](#).
- 3 Dans la page [Profil personnel](#), cliquez sur le lien [Mes questions de sécurité](#).
- 4 Dans la page [Mes questions de sécurité](#), si vous ne définissez pas vos questions de sécurité pour la première fois, entrez votre mot de passe pour Oracle CRM On Demand dans le champ [Mot de passe actuel](#).
- 5 Sélectionnez les questions et entrez les réponses.

**NOTE:** Une réponse ne peut pas dépasser 100 caractères.

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

**A SAVOIR :** Notez les questions et réponses de sécurité que vous avez définies pour disposer immédiatement des informations si vous oubliez votre mot de passe.

## Consultation des informations sur vos délégués

La fonction *Délégation d'utilisateurs* permet à un utilisateur qui assiste plusieurs personnes de voir tous les enregistrements appartenant à ces personnes. Si l'administrateur de votre société a activé la fonctionnalité de délégation d'utilisateurs et que votre rôle a été défini pour la délégation d'utilisateurs, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué.
- Afficher la liste des utilisateurs qui sont votre délégué.
- Ajouter des délégués pour vous-même.

Pour plus d'informations, voir [Ajout des utilisateurs délégués](#) (voir [Ajout d'utilisateurs délégués](#) page 825).

Pour afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### Pour afficher la liste des utilisateurs pour lesquels vous êtes un délégué

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Sur la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - De pour afficher la liste des utilisateurs dont vous êtes un délégué.

Pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos délégués, effectuez les étapes de la procédure suivante.

#### ***Pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos délégués***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Sur la page Infos personnelles - Détails, faites défiler la page jusqu'à la section Utilisateurs délégués - A pour afficher la liste des utilisateurs qui sont vos délégués.

**REMARQUE :** Si la section Utilisateurs délégués - De n'est pas disponible dans la page Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier la présentation et ajoutez la section dans votre présentation de page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

#### **Rubriques connexes**

[A propos de la délégation d'utilisateurs \(page 1509\)](#)

## **Ajout d'utilisateurs délégués**

Cette fonctionnalité est utile si un utilisateur qui assiste plusieurs personnes veut voir tous les enregistrements leur appartenant. Si l'administrateur de votre société a activé la fonctionnalité de délégation d'utilisateurs et que votre rôle a été défini pour la délégation d'utilisateurs, vous pouvez autoriser un utilisateur à être votre délégué en ajoutant cet utilisateur dans votre liste Utilisateurs délégués. Les utilisateurs délégués obtiennent l'accès de titulaire aux enregistrements que vous possédez.

L'administrateur de votre société peut également nommer des utilisateurs délégués pour vous. Pour plus d'informations, voir [Gestion des utilisateurs délégués \(Administrateur\) \(page 1510\)](#).

#### ***Pour ajouter des utilisateurs délégués***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Mon profil.
- 4 Faites défiler la page vers le bas pour afficher la section Utilisateurs délégués, puis cliquez sur Ajouter des utilisateurs.

**REMARQUE :** Si la section Utilisateurs délégués n'est pas disponible dans la page Infos personnelles - Détails, cliquez sur Modifier la présentation et ajoutez la section Utilisateurs délégués dans votre présentation de page. Si cette section n'est pas disponible pour ajout à votre présentation de page, contactez l'administrateur de votre société.

- 5 Dans la page Utilisateurs délégués - Edition, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner les utilisateurs à ajouter à la liste Utilisateurs délégués.
- 6 Si des valeurs sont définies dans le champ Utilisateurs délégués - Rôle, vous pouvez sélectionner un rôle pour chaque utilisateur.
- 7 Cliquez sur Enregistrer.



## Rubriques connexes

[A propos de la délégation d'utilisateurs \(page 1509\)](#)

# Attribution du droit d'accès en connexion au support technique

Vous pouvez accorder à un agent du support technique le droit d'accéder à votre session Oracle CRM On Demand. Ceci peut être nécessaire pour permettre à l'agent de résoudre un problème.

### *Pour accorder un accès en connexion à d'autres personnes*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Profil personnel, cliquez sur le lien Profil personnel.
- 3 Dans la section Informations personnelles, cliquez sur le lien Accès en connexion.
- 4 Dans la page Accès en connexion, entrez une plage de dates et d'heures pour la période de temps au cours de laquelle vous autorisez cette personne à accéder à votre session.
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

**Remarque :** Si vous voulez mettre fin à l'accès à la connexion avant la date spécifiée dans Connexion - Date de fin d'accès et que vous avez déjà accordé l'accès à l'aide de cette fonctionnalité, entrez une nouvelle plage de dates et d'heures antérieures à la date du jour.

## Affichage de vos onglets

Les onglets figurant en haut de vos pages constituent le point de départ pour la gestion de vos données. Le rôle qui vous est affecté par l'administrateur de la société détermine les onglets disponibles ainsi que l'ordre dans lequel ils apparaissent initialement.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez personnaliser vos onglets que si le privilège Personnaliser les onglets est activé pour votre rôle. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur de la société.

La procédure suivante explique comment modifier l'ordre dans lequel vos onglets apparaissent.

### *Pour modifier l'ordre de vos onglets*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Infos personnelles - Présentation de l'onglet, cliquez sur le lien Onglets - Présentation.
- 4 Dans la section Onglets disponibles, sélectionnez l'onglet à ajouter, puis cliquez sur la flèche droite pour le déplacer de la section Onglets disponibles vers la section Onglets sélectionnés.

**REMARQUE :** vous pouvez sélectionner plusieurs onglets à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl quand vous cliquez pour sélectionner les onglets.

- 5 Dans la section Onglets sélectionnés, sélectionnez un onglet à la fois et utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas pour déplacer l'onglet jusqu'à ce qu'il apparaisse dans l'ordre souhaité.

**REMARQUE :** (Facultatif) Pour rétablir la présentation d'onglet par défaut associée à votre rôle, cliquez sur Par défaut.

- 6 Cliquez sur OK pour sauvegarder l'enregistrement.



## Modification de la présentation des pages de détails

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. Pour des instructions pas à pas sur la personnalisation des présentations d'informations connexes, voir [Personnalisation des présentations d'informations connexes \(page 828\)](#).

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.

La présentation des champs personnalisée qu'un utilisateur crée pour la page de détails d'un type d'enregistrement est également utilisée pour les pages où l'utilisateur modifie les enregistrements de ce type. Selon la façon dont le rôle de l'utilisateur est configuré, la présentation des champs personnalisée peut également être utilisée dans les pages où l'utilisateur saisit des informations pour un nouvel enregistrement. Pour des instructions pas à pas sur la personnalisation des présentations de champs, voir [Personnalisation des présentations de champs \(page 832\)](#).

### A propos de l'accès aux pages de présentation d'informations personnelles

Si votre rôle d'utilisateur vous permet de personnaliser les présentations de page de détails, vous pouvez accéder aux pages de présentation d'informations personnelles pour un type d'enregistrement au moyen du lien Modifier la présentation dans la page Détails d'un enregistrement de ce type. Vous pouvez également accéder aux pages de présentation d'informations personnelles pour les pages de détail d'un type d'enregistrement au moyen du lien global Ma configuration. Selon les privilèges qui sont activés pour votre rôle d'utilisateur, quand vous accédez aux pages de présentation d'informations personnelles pour personnaliser une présentation de page de détails, le comportement se présente comme suit :

- La page Infos personnelles - Présentation s'ouvre si votre rôle d'utilisateur inclut deux des privilèges suivants : Personnaliser la page de détails - Champs, Personnaliser la page de détails - Informations connexes ou Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements.

La page Infos personnelles - Présentation présente trois liens :

- **Présentation des champs.** Ce lien ouvre la page Infos personnelles - Présentation - Champs, où vous pouvez personnaliser la présentation des champs pour le type d'enregistrement.

**REMARQUE :** Le lien Présentation des champs est disponible dans la page Infos personnelles - Présentation, uniquement si une mise en page personnalisée est affectée à votre rôle d'utilisateur pour le type d'enregistrement. Si la mise en page standard pour le type d'enregistrement est affectée à votre rôle d'utilisateur, alors le lien Présentation des champs n'est pas disponible.

- **Présentation d'informations connexes.** Ce lien ouvre la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, dans laquelle vous pouvez personnaliser la présentation des sections d'informations connexes dans la page de détails pour un type d'enregistrement.
- **Gérer l'indicateur d'enregistrement.** Ce lien ouvre la page Infos personnelles - Présentation - Indicateur d'enregistrement, sur laquelle vous pouvez configurer les sections d'informations connexes pour que les indicateurs s'affichent de manière à indiquer si des enregistrements sont présents dans les sections.
- Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Champs mais ne comprend pas le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes ou le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, la page Infos personnelles - Présentation - Champs s'ouvre alors immédiatement.
- Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes mais ne comprend pas le privilège Personnaliser la page de détails - Champs ou le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes s'ouvre alors immédiatement.

- Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements mais ne comprend pas le privilège Personnaliser la page de détails - Champs ou le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes, la page Infos personnelles - Présentation - Indicateur d'enregistrements s'ouvre alors immédiatement.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la personnalisation des présentations des pages de détails, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Personnalisation des présentations d'informations connexes \(page 828\)](#)
- [Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes \(page 835\)](#)
- [Personnalisation des présentations de champs \(page 832\)](#)
- A propos des présentations des pages de nouveaux enregistrements (voir [About the Layouts of New Record Pages](#) page 54)

## Personnalisation des présentations d'informations connexes

Si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes, vous pouvez alors créer une présentation personnalisée des sections d'informations connexes dans la page de détails d'un type d'enregistrement. Les sections d'informations connexes montrent les différents types d'enregistrement qui peuvent être liés à l'enregistrement sélectionné. Par exemple, des notes et des activités sont des informations connexes qui peuvent être liées à des opportunités ou à des interlocuteurs. L'administrateur de votre société détermine le type et l'ordre des sections d'informations connexes qui apparaissent par défaut sur chaque page de détails. Vous pouvez modifier l'ordre des sections d'informations connexes ou masquer celles que vous n'utilisez pas. La modification de ces paramètres affecte seulement votre vue de l'application.

**REMARQUE :** Si l'administrateur de votre société supprime le privilège Personnaliser la page de détails - Informations connexes de votre rôle d'utilisateur, vous ne pouvez alors pas personnaliser la présentation des sections d'informations connexes sur vos pages de détails.

### A propos de la présentation statique et dynamique des pages de détails

La présentation des pages de détails peut être statique ou dynamique. Avec les mises en page statiques, vous obtenez la même mise en page pour tous les enregistrements d'un type donné. Les mises en page dynamiques permettent à l'administrateur de votre société d'indiquer différentes mises en page pour différents enregistrements du même type, en fonction de la valeur sélectionnée dans un champ liste de sélection spécifique de l'enregistrement. Vous pouvez personnaliser les mises en page statiques et dynamiques

### A propos des modifications apportées aux mises en page par défaut après la création de présentations d'informations connexes personnalisées

L'administrateur de votre société peut à tout moment mettre à jour une mise en page statique ou n'importe laquelle des mises en page utilisées dans une présentation dynamique. Une fois que vous avez créé une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour la page Détails d'un type d'enregistrement, les modifications que l'administrateur de la société apporte à la disponibilité des sections d'informations connexes de la mise en page par défaut ne sont pas immédiatement reflétées dans votre présentation personnalisée.

### Qu'est-ce qui se produit si des sections d'informations connexes sont ajoutées à la mise en page par défaut ?

L'administrateur de votre société peut ajouter de nouvelles sections d'informations connexes à la mise en page par défaut d'un type d'enregistrement pour votre rôle d'utilisateur après que vous avez créé une présentation personnalisée pour le type d'enregistrement. Si cela se produit et si vous souhaitez ajouter l'une des nouvelles sections à la présentation personnalisée de cette page, vous devez préalablement rétablir la mise en page par

défaut. Vous pouvez alors utiliser la mise en page par défaut ou créer une nouvelle présentation personnalisée contenant les nouvelles sections.

### Qu'est-ce qui se produit si des sections d'informations connexes sont supprimées de la mise en page par défaut ?

L'administrateur de votre société peut supprimer des sections d'informations connexes de la mise en page par défaut d'un type d'enregistrement pour votre rôle d'utilisateur. Si l'une des sections que l'administrateur de votre société supprime de la mise en page par défaut est incluse dans votre présentation personnalisée de cette page, les sections restent disponibles dans votre présentation personnalisée jusqu'à ce que vous les ayez supprimées ou jusqu'à ce que vous ayez rétabli la mise en page par défaut.

### Personnalisation des présentations d'informations connexes pour des mises en page statiques

La procédure ci-après indique comment personnaliser la présentation des sections d'informations connexes pour une mise en page statique en accédant à la page Infos personnelles - Présentation au moyen du lien global Ma configuration. Vous pouvez également personnaliser la présentation des sections d'informations connexes pour une mise en page statique en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans la page Détails d'un enregistrement. Pour les mises en page statiques, le comportement reste le même, quelle que soit la manière dont vous accédez à la page.

#### ***Pour personnaliser la présentation des sections d'informations connexes pour une présentation de page de détails statique***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation dont vous voulez modifier la présentation.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation d'informations connexes.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, dans la section Informations connexes disponibles, sélectionnez les informations connexes à afficher et cliquez sur la flèche droite pour les déplacer vers la section Informations connexes affichées.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl.

- 6 Dans la section Informations connexes affichées, sélectionnez une section à la fois et utilisez les flèches pour déplacer la section des informations connexes vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Après la personnalisation de la présentation des sections d'informations connexes, votre nouvelle présentation est utilisée dans la page de détails pour tous les enregistrements de ce type jusqu'à ce que l'une des actions suivantes se produise :

- Vous modifiez de nouveau la présentation.
- Vous rétablissez la présentation par défaut pour la présentation des sections d'informations connexes.

**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.

- Votre administrateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page pour votre rôle.

**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.

### Personnalisation des présentations d'informations connexes pour des mises en page dynamiques

Avec des présentations dynamiques, 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. La fonction qui vous permet de créer plusieurs présentations personnalisées des sections d'informations connexes pour un type d'enregistrement est contrôlée par la case à cocher Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles dans le profil de la société, comme suit :

- Si la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles n'est pas cochée, vous ne pouvez créer qu'une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour un type d'enregistrement. Une fois que vous avez personnalisé la présentation 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.
- Si la case Activer la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est cochée dans le profil de la société, vous pouvez créer une présentation personnalisée des sections d'informations connexes pour chacune des valeurs de la liste de sélection du champ qui détermine la mise en page dynamique.

La procédure ci-après indique comment personnaliser la présentation des sections d'informations connexes pour les pages de détails dynamiques lorsque la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles n'est pas activée. Cette procédure indique comment personnaliser une présentation dynamique en accédant à la page Infos personnelles - Présentation par l'intermédiaire du lien global Ma configuration. Vous pouvez également personnaliser une présentation dynamique en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans la page Détails d'un enregistrement. Si la personnalisation des présentations dynamiques individuelles n'est pas activée, le comportement reste le même, quelle que soit la manière dont vous accédez à la page.

#### ***Pour personnaliser la présentation dynamique lorsque la personnalisation des présentations dynamiques individuelles n'est pas activée***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation dont vous voulez modifier la présentation.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation d'informations connexes.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, dans la section Informations connexes disponibles, sélectionnez les informations connexes à afficher et cliquez sur la flèche droite pour les déplacer vers la section Informations connexes affichées.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl.

- 6 Dans la section Informations connexes affichées, sélectionnez une section à la fois et utilisez les flèches pour déplacer la section des informations connexes vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité.
- 7 Sauvegardez l'enregistrement.

Une fois que vous avez personnalisé la présentation des sections d'informations connexes, la nouvelle présentation est utilisée dans la page Détails de tous les enregistrements de ce type, quelle que soit la valeur du champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique, jusqu'à ce que vous la modifiez à

nouveau ou que vous restauriez la présentation par défaut de la page Détails, quel que soit l'ordre dans lequel vous effectuez ces opérations.

La procédure ci-après indique comment personnaliser la présentation des pages de détails dynamiques lorsque la personnalisation des mises en page dynamiques individuelles est activée. Cette procédure indique comment personnaliser une présentation dynamique en accédant à la page Infos personnelles - Présentation par l'intermédiaire du lien global Ma configuration. Vous pouvez également personnaliser une présentation dynamique en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans la page Détails d'un enregistrement. Lorsque la personnalisation des présentations dynamiques individuelles est activée, le comportement des présentations dynamiques est le suivant :

- Si vous accédez à la page Infos personnelles - Présentation par le lien Ma configuration, vous pouvez créer des présentations personnalisées pour toutes les valeurs de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.
- Si vous accédez à la page Infos personnelles - Présentation par le lien Modifier la présentation d'une page Détails, vous pouvez seulement créer une présentation personnalisée pour la valeur actuellement sélectionnée dans la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique.

### ***Pour personnaliser la présentation dynamique lorsque la personnalisation des présentations dynamiques individuelles est activée***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation dont vous voulez modifier la présentation.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation d'informations connexes.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, dans la section Valeurs disponibles de liste de sélection déterminante, sélectionnez la valeur pour laquelle vous souhaitez créer une présentation personnalisée.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez créer une présentation personnalisée à utiliser lorsqu'aucune valeur n'est sélectionnée dans le champ de la liste de sélection, sélectionnez une valeur vide dans ce champ.

- 6 Dans la section Informations connexes disponibles, sélectionnez les informations connexes à afficher et utilisez la flèche directionnelle pour les déplacer vers la section Informations connexes affichées.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl.

- 7 Dans la section Informations connexes affichées, sélectionnez une section à la fois et cliquez sur les flèches pour déplacer la section des informations connexes vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité.
- 8 Répétez les étapes 5 à 7 pour créer autant de présentations personnalisées que vous le souhaitez.

**REMARQUE :** Si vous ne créez pas de présentation personnalisée pour une valeur de la liste de sélection, la mise en page par défaut correspondant à cette valeur est utilisée.

- 9 Sauvegardez l'enregistrement.

Une fois que vous avez personnalisé la présentation des sections d'informations connexes pour une valeur de la liste de sélection, votre présentation personnalisée est utilisée dans la page Détails pour tous les enregistrements dans lesquels cette valeur est sélectionnée jusqu'à ce que vous la modifiez à nouveau pour la valeur ou que vous restauriez la présentation par défaut de la page Détails, quel que soit l'ordre dans lequel vous effectuez ces opérations.

### **Rétablissement de la présentation par défaut pour les présentations d'informations connexes**

La procédure ci-après indique comment rétablir la présentation par défaut d'une présentation d'informations connexes en accédant à la page Infos personnelles - Présentation au moyen du lien global Ma configuration. Vous pouvez également rétablir la présentation par défaut d'une présentation d'informations connexes en cliquant sur le lien Modifier la présentation dans la page Détails d'un enregistrement. Si la personnalisation des présentations dynamiques individuelles est activée, le comportement des présentations dynamiques est le suivant :

- Si vous accédez à la page Infos personnelles - Présentation par le lien global Ma configuration, vous pouvez rétablir les présentations d'informations connexes par défaut pour toutes les valeurs du champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique. Vous pouvez également rétablir les présentations d'informations connexes par défaut pour certaines valeurs de la liste de sélection tout en conservant vos présentations personnalisées pour d'autres valeurs de la liste.
- Si vous accédez à la page Infos personnelles - Présentation par le lien Modifier la présentation de la page Détails d'un enregistrement, vous pouvez seulement rétablir la présentation d'informations connexes par défaut pour la valeur de la liste de sélection actuellement sélectionnée dans le champ de la liste de sélection qui détermine la mise en page dynamique. Vous ne pouvez pas rétablir les présentations d'informations connexes par défaut pour d'autres valeurs de la liste de sélection.

### ***Pour rétablir la présentation par défaut pour la présentation d'informations connexes***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation dont vous voulez modifier la présentation.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation d'informations connexes.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Informations connexes, procédez comme suit :
  - Cliquez sur Par défaut pour rétablir la présentation par défaut pour une valeur sélectionnée dans la colonne Valeurs disponibles de liste de sélection déterminante.
  - Cliquez sur Tout définir par défaut pour rétablir les présentations par défaut pour toutes les valeurs de la colonne Valeurs disponibles de liste de sélection déterminante.

**REMARQUE :** Le bouton Tout définir par défaut est disponible uniquement pour certaines présentations de la page de détails des informations personnelles.

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 \(page 1438\)](#).

### **Format des informations connexes sur les pages de détails des enregistrements**

Si votre rôle d'utilisateur possède le privilège Personnaliser le format d'affichage des informations associées, vous pouvez également choisir d'afficher les sections d'informations connexes sous forme de listes ou d'onglets sur les pages de détails des enregistrements, en définissant l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel. Si le champ Format des informations connexes dans votre profil personnel 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. Pour plus d'informations sur la modification de l'option Format des informations connexes dans votre profil personnel, voir [Mise à jour des détails de vos infos personnelles \(voir Updating Your Personal Details page 810\)](#).

## **Personnalisation des présentations de champs**

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.

Vous pouvez personnaliser les présentations des champs pour les mises en page statiques et dynamiques. Lors de la personnalisation des présentations de champs, notez les points suivants :

- Tous les champs qui sont disponibles dans la présentation personnalisée affectée à votre rôle d'utilisateur pour un type d'enregistrement apparaissent par défaut sur votre présentation jusqu'à ce que vous la personnalisiez.
- Vous pouvez retirer (masquer) certains des champs de votre présentation personnalisée, mais vous ne pouvez pas ajouter des champs qui ne figurent pas sur la présentation par défaut à votre présentation personnalisée.
- Vous ne pouvez pas retirer des champs obligatoires de votre présentation. En outre, les administrateurs peuvent indiquer que certains champs doivent toujours apparaître sur une présentation, afin que vous ne puissiez pas retirer ces champs de votre présentation personnalisée. Dans la page Infos personnelles - Présentation - Champs, les champs qui doivent toujours apparaître sur la présentation sont présentés dans la même couleur de police que les champs obligatoires.

Selon le type de mise en page utilisé, vous pouvez personnaliser la présentation des champs au moyen du lien global Ma configuration, ou du lien Modifier la présentation sur les pages de détails de l'enregistrement, ou à l'aide de ces deux liens. Le tableau suivant présente lequel des liens vous pouvez utiliser pour personnaliser les présentations des champs. Dans tous les cas, la mise en page affectée à votre rôle d'utilisateur doit être une présentation personnalisée ; autrement dit, vous ne pouvez pas personnaliser une mise en page standard pour un type d'enregistrement dans Oracle CRM On Demand. Les informations de ce tableau s'appliquent également quand vous voulez rétablir la présentation par défaut pour une présentation de champs personnalisée. Pour plus d'informations sur le rétablissement de la présentation par défaut pour une présentation de champs, voir la section correspondante de cette rubrique.

Type de présentation	Lien Ma configuration	Lien Modifier la présentation
Présentation statique.	Oui	Oui
Présentation par défaut pour une présentation dynamique. Pour plus d'informations, voir la remarque après ce tableau.	Oui	Oui. Le champ Liste de sélection déterminante pour la présentation dynamique doit être vide sur la page de détails de l'enregistrement.
Présentation pour une valeur spécifique de la liste de sélection déterminante.	Non	Oui. La valeur appropriée doit être sélectionnée dans le champ Liste de sélection déterminante pour la présentation dynamique.

**REMARQUE :** La présentation par défaut pour une mise en page dynamique est celle qui est utilisée quand le champ Liste de sélection déterminante pour la présentation dynamique est vide dans un enregistrement.

Pour personnaliser une présentation de champs, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour personnaliser une présentation des champs pour un type d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.

**REMARQUE :** Si vous voulez personnaliser la présentation des champs utilisée pour une valeur spécifique du champ Liste de sélection déterminante pour une mise en page dynamique, au lieu de cliquer sur le lien Ma

configuration, ouvrez un enregistrement contenant la valeur appropriée de cette liste de sélection, cliquez sur **Modifier la présentation et passez à l'étape 4.**

- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation que vous voulez personnaliser.  
Par exemple, si vous voulez personnaliser la présentation des champs pour le type d'enregistrement Compte, cliquez sur Compte - Présentation.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation des champs.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Champs, utilisez les flèches pour réorganiser les champs sur la présentation.

Vous pouvez déplacer les champs dans une section de la page, ou d'une section à une autre. Si vous ne voulez pas qu'un champ donné apparaisse sur la présentation de votre page personnalisée, déplacez-le vers la section Champs disponibles.

**REMARQUE :** Si vous déplacez un champ obligatoire ou un champ que l'administrateur a spécifié comme devant toujours apparaître sur la présentation vers la section Champs disponibles, un message d'erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer la présentation, et vous devez alors redéplacer le champ vers l'une des sections de la présentation.

- 6 Enregistrez vos modifications.

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.

Selon la façon dont le rôle de l'utilisateur est configuré, la présentation des champs personnalisée peut également être utilisée dans les pages où l'utilisateur saisit des informations pour un nouvel enregistrement. Pour plus d'informations sur la présentation des champs dans les pages des nouveaux enregistrements, voir [About the Layouts of New Record Pages](#) page 54).

### Rétablissement de la présentation par défaut pour les présentations de champs

Si vous voulez arrêter d'utiliser une présentation des champs personnalisée, vous pouvez rétablir la présentation par défaut pour le type d'enregistrement de votre rôle. Selon le type de mise en page utilisé, vous pouvez rétablir une présentation de champs au moyen du lien global Ma configuration, ou du lien Modifier la présentation sur les pages de détails de l'enregistrement, ou à l'aide de ces deux liens. Pour plus d'informations sur le lien à utiliser, reportez-vous au tableau dans la section précédente de cette rubrique.



Pour rétablir une présentation par défaut pour une présentation de champs personnalisée, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour rétablir la présentation par défaut pour la présentation des champs***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.  
**REMARQUE :** Si vous voulez rétablir la présentation par défaut des champs utilisée pour une valeur spécifique du champ Liste de sélection déterminante pour une mise en page dynamique, au lieu de cliquer sur le lien Ma configuration, ouvrez un enregistrement contenant la valeur appropriée de cette liste de sélection, cliquez sur Modifier la présentation et passez à l'étape 4.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur Infos personnelles - Présentation.
- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation pour laquelle vous voulez rétablir la présentation par défaut.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur Présentation des champs.
- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Champs, cliquez sur Par défaut.
- 6 Enregistrez vos modifications.

La prochaine fois que vous ouvrirez, modifierez ou créerez un enregistrement de ce type, vous verrez la présentation par défaut affectée à votre rôle pour le type d'enregistrement.

### **Rubriques connexes**

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour des informations connexes sur les présentations de champs personnalisées :

- [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles \(page 1443\)](#)

## **Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes**

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Personnaliser la page de détails - Indicateur d'enregistrements, vous pouvez définir des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes sur les pages de détail d'enregistrement. Les indicateurs d'enregistrement permettent de voir si des enregistrements sont présents dans une section d'informations connexes, sans ouvrir la section. Votre administrateur peut également configurer les indicateurs d'enregistrement pour les pages de détails des types d'enregistrement au niveau du rôle. Si vous ne personnalisez pas les paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement, les paramètres configurés pour le type d'enregistrement correspondant à votre rôle sont utilisés. Pour plus d'informations sur le comportement des indicateurs d'enregistrement, voir [A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes \(page 77\)](#).

**REMARQUE :** La fonctionnalité d'indicateur d'enregistrement n'est pas prise en charge pour la section d'informations connexes Pièces jointes sur tout type d'enregistrement ou pour la section d'informations connexes Liste d'utilisateurs sur le type d'enregistrement Division. En outre, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge pour les applets Web personnalisées.

Pour personnaliser les paramètres des indicateurs d'enregistrement, effectuez les étapes de la procédure suivante.

### ***Pour personnaliser les paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur le lien Infos personnelles - Présentation.

- 3 Dans la section Présentation de la page de détails des informations personnelles, cliquez sur le lien de la page Présentation *Type d'enregistrement*.
- 4 Si la page Infos personnelles - Présentation s'ouvre, cliquez sur le lien Gérer l'indicateur d'enregistrement.

**REMARQUE :** Vous pouvez également accéder à la page Infos personnelles - Présentation - Indicateur d'enregistrement en cliquant sur le lien Modifier la présentation sur n'importe quelle page de détails d'enregistrement.

- 5 Dans la page Infos personnelles - Présentation - Indicateur d'enregistrement, dans la liste Informations connexes disponibles, sélectionnez les sections d'informations connexes pour lesquelles vous voulez qu'un indicateur d'enregistrement apparaisse, et cliquez sur la flèche pour les déplacer vers la liste Informations connexes sélectionnées.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl.

- 6 Enregistrez vos modifications.

Une fois que vous avez personnalisé les paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement, les paramètres personnalisés sont appliqués à la page de détails de tous les enregistrements de ce type jusqu'à ce que l'une des actions suivantes soit effectuée :

- Vous mettez à nouveau à jour les paramètres des indicateurs d'enregistrement de vos sections d'informations connexes.
- Vous restaurez les paramètres par défaut des indicateurs d'enregistrement du type d'enregistrement correspondant à votre rôle. Toute mise à jour effectuée initialement par votre administrateur au niveau du rôle est alors implémentée.
- Votre administrateur rétablit la présentation par défaut de la mise en page pour votre rôle. Tous les paramètres personnalisés pour l'affichage des indicateurs d'enregistrement des sections d'informations connexes de ce type d'enregistrement sont restaurés à leurs valeurs configurées pour ce type d'enregistrement au niveau du rôle.

Pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement pour votre rôle, effectuez les étapes de la procédure suivante.

#### ***Pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres des indicateurs d'enregistrement d'un type d'enregistrement***

- Dans la page Infos personnelles - Présentation - Indicateur d'enregistrement, cliquez sur Par défaut.

## **Modification des présentations de vos pages d'accueil**

Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Personnaliser des pages d'accueil, vous pouvez ajouter ou supprimer des sections dans les présentations de vos pages d'accueil (Ma page d'accueil, Comptes - Page d'accueil, Interlocuteur - Page d'accueil, Leads - Page d'accueil, Opportunités - Page d'accueil et Demandes d'assistance - Page d'accueil). L'administrateur de votre société configure les présentations des pages d'accueil que vous voyez par défaut.

**REMARQUE :** Vous pouvez également personnaliser des pages d'accueil en cliquant sur le lien Modifier la présentation de chacune des pages d'accueil.

#### ***Pour modifier la présentation de vos pages d'accueil***

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Personnalisation des présentations, cliquez sur Infos personnelles - Présentation.

- 3 Dans la section Présentation de la page d'accueil des informations personnelles de la page Infos personnelles - Présentation, cliquez sur le lien de la présentation de page d'accueil dont vous voulez modifier la présentation (par exemple, Présentation de ma page d'accueil).
- 4 Dans la section Sections disponibles de la page, sélectionnez la section à afficher dans votre page d'accueil et utilisez les flèches pour déplacer cette section vers la section Gauche ou Droite.  
**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner plusieurs sections à la fois en maintenant enfoncée la touche Maj ou Ctrl lorsque vous cliquez pour sélectionner les sections.
- 5 Dans la section Gauche ou Droite, sélectionnez une section à la fois et utilisez les flèches pour déplacer la section vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce qu'elle apparaisse dans l'ordre souhaité sur votre page d'accueil.
- 6 Sauvegardez l'enregistrement.

## Changing Your Action Bar Layout

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

Si la barre d'actions est disponible à votre rôle utilisateur, elle apparaît sur la partie gauche de toutes les pages Oracle CRM On Demand par défaut. Vous pouvez masquer et afficher la barre d'actions, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir [A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions \(page 42\)](#).

If the Personalize Action Bar privilege is enabled for your role, then you can display or hide any of the Action bar sections, including Web applets, that your company administrator has made available in the Action bar layout for your user role. For more information about your user-role settings, contact your company administrator.

### To change your Action bar layout

- 1 In the upper-right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Layout Personalization section, click Personal Layout.
- 3 In the Personal Layout page, in the Personal Action Bar Layout section, click Action Bar Layout.
- 4 In the Personal Layout page, use the arrows to move the sections as follows:
  - Move the sections you want to appear in the Action bar from the Available Sections section to the Displayed Sections section
  - Move the sections you do not want to appear in the Action bar from the Displayed Sections section to the Available Sections section.

**NOTE:** For the Action bar to show in Oracle CRM On Demand, there must be at least one section in the Displayed Sections section of the page.

- 5 Scroll to the Customize Favorites section and select the appropriate option to have new favorites added to the start or the end of a favorites list (Favorite Records and Favorite Lists), depending on your preference.  
For more information on Favorite Records, see Favorite Records Page (voir [Page Enregistrements favoris](#) page 136). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (voir [Page Listes de favoris](#) page 157).
- 6 Save your changes.

## Configuration de votre calendrier

Cette rubrique explique comment définir votre calendrier à partir du lien global Ma configuration.

Lors de la définition de la vue par défaut de votre calendrier, vous pouvez procéder comme suit :

- Sélectionnez la vue de calendrier à afficher chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Calendrier.

- Sélectionnez la liste d'activités qui doit s'afficher dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers des autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous (vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire).

Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée, mais vous pouvez sélectionner une autre liste dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur dans les paramètres de votre calendrier. Votre administrateur peut également sélectionner une liste pour votre rôle utilisateur. Si vous n'indiquez pas de valeur dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur, le paramètre de votre rôle est utilisé et si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur est vide, la liste Tâches ouvertes est affichée.

Toutes les listes qui sont à votre disposition, notamment les listes privées, les listes publiques, les listes système ainsi que les listes spécifiques de votre rôle utilisateur pour le type d'enregistrement d'activité sont disponibles pour sélection. Dans les vues calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, seules trois colonnes de la liste sont affichées, comme suit :

- La colonne Objet est toujours affichée, tant que le champ Objet est sélectionné comme champ d'affichage dans la définition de la liste.
- Les deux premières colonnes de la liste, autre que la colonne Objet, sont affichées.

Si la liste que vous sélectionnez est plus tard supprimée ou devient indisponible, la liste qui est affichée dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire est déterminée comme suit :

- Si une liste est sélectionnée dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur, cette liste est affichée.
  - Si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur pour votre rôle utilisateur est vide, la liste Tâches ouvertes est affichée.
- Indiquez le jour qui est affiché par défaut comme premier jour de la semaine dans votre calendrier et dans les sélecteurs de date permettant de sélectionner les valeurs pour les champs de date dans Oracle CRM On Demand.
  - Sélectionnez les jours de la semaine et les heures de bureau que vous voulez afficher dans le calendrier, si vous ne voulez pas utiliser les paramètres au niveau de la société.

Par défaut, toutes les cases à cocher pour les jours de la semaine sont désélectionnées, et les champs Heure de début des heures de bureau et Heure de fin des heures de bureau sont vides. Quand vous définissez des heures de bureau, vous ne pouvez entrer qu'une heure de début et une heure de fin. Vous ne pouvez pas spécifier différentes heures de bureau pour des jours de travail individuels. Si vous entrez une heure de début pour les heures de bureau, vous devez également saisir une heure de fin et cette dernière doit être postérieure à l'heure de début. De même, si vous entrez une heure de fin, vous devez également saisir une heure de début. Si nécessaire, Oracle CRM On Demand convertit l'heure de début et l'heure de fin que vous entrez au format approprié pour votre paramètre régional une fois que vous avez enregistré vos modifications.

Dans les vues quotidienne et hebdomadaire de votre propre calendrier et des calendriers individuels d'autres utilisateurs qui partagent leur calendrier avec vous, les heures de début et de fin des heures de bureau peuvent être affichées sur l'heure si vous utilisez un thème classique, et sur l'heure ou la demi-heure si vous utilisez un calendrier moderne. Dans les vues de calendrier personnalisées et de groupe, les heures de début et de fin des heures de bureau peuvent être affichées sur l'heure. Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de début des heures de bureau à l'heure ou à la demi-heure précédente la plus proche, et l'heure de fin des heures de bureau à l'heure ou à la demi-heure suivante la plus proche. Par exemple, si vous entrez 8h40 comme heure de début, Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de début à 8h00 pour les vues quotidienne et hebdomadaire des calendriers individuels si vous utilisez un thème classique, et à 8h30 si vous utilisez un thème moderne. Si vous entrez 17h40 comme heure de fin, Oracle CRM On Demand arrondit l'heure de fin à 18h00 pour les vues quotidienne et hebdomadaire des calendriers individuels dans tous les cas (thème classique ou moderne).

Pour plus d'informations sur l'affichage des jours de travail et des heures de bureau dans les vues de calendrier, voir [A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier \(page 214\)](#).

- Sélectionnez des informations supplémentaires à afficher dans les rendez-vous de vos vues de calendrier. Par défaut, les informations des champs Objet, Lieu et Nom de l'interlocuteur sont affichés dans les rendez-vous de vos vues de calendrier. Vous pouvez choisir d'afficher les informations supplémentaires suivantes :
  - Le nom du compte qui est lié au rendez-vous. Le nom du compte est un lien à l'enregistrement du compte.
  - Le statut du rendez-vous.
  - Le numéro de téléphone de l'interlocuteur principal qui est lié au rendez-vous. Le numéro de téléphone est un lien à l'enregistrement de l'interlocuteur. Si le champ Téléphone professionnel est renseigné dans l'enregistrement de l'interlocuteur, le numéro de téléphone professionnel est affiché. Si le champ Téléphone professionnel n'est pas renseigné dans l'enregistrement de l'interlocuteur, et si le champ Téléphone portable est renseigné, alors le numéro de téléphone portable est affiché.
- Indiquez si vous voulez recevoir des rappels pour les activités dont vous êtes propriétaire ou pour lesquelles vous figurez dans la liste des utilisateurs, si des rappels sont configurés sur les activités. Les options du champ Notification d'activité sont les suivantes :
  - **Aucun.** Si vous sélectionnez cette option, vous ne recevrez aucun rappel.
  - **E-mail.** Si vous sélectionnez cette option, vous recevrez des rappels par e-mail.
  - **Rappel en fenêtre instantanée.** Si vous sélectionnez cette option, les rappels s'afficheront dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité lorsque vous serez connecté à Oracle CRM On Demand.
  - **Rappel e-mail et fenêtre instantanée.** Si vous sélectionnez cette option, vous recevrez les rappels par e-mail et ils s'afficheront également dans la fenêtre instantanée Rappel d'activité lorsque vous serez connecté à Oracle CRM On Demand.
  - **Vide.** Si vous laissez le champ Notification d'activité vide, l'option qui est sélectionnée dans le champ Notification d'activité au niveau de la société s'applique. L'option par défaut au niveau de la société est Aucun, mais votre administrateur peut sélectionner une autre option.

Pour configurer votre calendrier, effectuez les étapes de la procédure suivante. Pour plus d'informations sur les calendriers, reportez-vous à la rubrique [Calendrier et activités \(page 209\)](#).

**Avant de commencer.** Pour partager votre calendrier avec un autre utilisateur ou pour configurer des vues de calendrier de groupe personnalisées, votre rôle d'utilisateur doit inclure le privilège Partager le calendrier.

### ***Pour configurer votre calendrier***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Configuration du calendrier, cliquez sur Paramètres de calendrier.
- 3 Pour définir la vue par défaut de votre calendrier, procédez comme suit :
  - a Cliquez sur Vue par défaut du calendrier.
  - b Sélectionnez une vue de calendrier.
  - c (Facultatif) Sélectionnez la liste d'activités qui doit s'afficher dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire.
  - d Sélectionnez le jour qui doit s'afficher comme premier jour de la semaine dans votre calendrier. Par défaut, le champ Début de la semaine calendaire le est vide. Si vous laissez ce champ vide, le paramètre à l'échelle de la société pour le premier jour de la semaine est utilisé.

**REMARQUE :** Après avoir modifié le jour de début de la semaine, vous devez vous déconnecter de Oracle CRM On Demand et vous reconnecter pour voir les modifications apportées au calendrier et aux sélecteurs de date où vous sélectionnez les valeurs pour les champs de date dans Oracle CRM On Demand.

- e Dans la section Semaine de travail du calendrier, définissez les jours de travail et les heures de bureau pour votre calendrier comme suit :

- Cochez la case pour chaque jour que vous voulez afficher comme jour de travail dans le calendrier. Si vous cochez une case pour un ou plusieurs jours, seuls ces jours s'affichent comme jours de travail dans les vues de calendrier utilisateur quotidien et hebdomadaire, quels que soient les jours de travail indiqués au niveau de la société. Si les cases à cocher sont désélectionnées pour tous les jours, les jours de travail indiqués au niveau de la société s'appliquent au calendrier.
- Si vous voulez indiquer une heure de début pour les heures de bureau qui est différente de l'heure spécifiée au niveau de la société, entrez l'heure de début dans le champ Heure de début des heures de bureau.
- Si vous avez indiqué une heure de début pour les heures de bureau, entrez ensuite l'heure de fin dans le champ Heure de fin des heures de bureau. L'heure de fin doit être postérieure à l'heure de début.

**REMARQUE :** Si vous n'entrez pas d'heure de début et d'heure de fin pour les heures de bureau, les heures de bureau spécifiées au niveau de la société s'appliquent au calendrier.

- f Dans la section Préférences des informations sur les rendez-vous, cochez les cases correspondant aux informations supplémentaires que vous voulez afficher dans les rendez-vous de vos vues de calendrier.
  - g Dans le champ Notification d'activité, sélectionnez l'option voulue ou laissez le champ vide si vous voulez que le paramètre au niveau de la société s'applique.
  - h Enregistrez vos modifications.
- 4 Pour partager votre calendrier avec un autre utilisateur :
- a Cliquez sur Partager le calendrier.
  - b Dans la Liste de partage de mon calendrier, cliquez sur Ajouter des utilisateurs.
  - c Dans la fenêtre Autoriser nouveaux utilisateurs, utilisez l'icône de recherche pour ajouter les utilisateurs avec lesquels vous voulez partager votre calendrier.
- 5 Pour configurer des vues de calendrier de groupe personnalisées :
- a Cliquez sur Gérer les vues du groupe.
  - b Dans Mes vues personnalisées, cliquez sur Ajouter.
  - c Renseignez les champs de la fenêtre Gérer la vue, puis sauvegardez l'enregistrement.

La configuration de vues de calendrier de groupe personnalisées vous permet de gérer votre vision de la disponibilité des autres utilisateurs. Quand vous créez un nouveau rendez-vous, accédez à l'onglet Groupe - Calendrier et sélectionnez le calendrier de groupe créé par vous ou par l'administrateur de votre société pour afficher les disponibilités.

## Accessing the Data and Integration Tools

On your Personal Homepage, you can find links to tools that allow you to import data and to integrate data in Oracle CRM On Demand with other applications.

**NOTE:** Your company administrator sets up and enables access to the available clients. The clients include: Oracle Outlook Email Integration On Demand and Oracle CRM On Demand Desktop.

### *To access the data and integration tools*

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In your Personal Homepage, in the Data and Integration Tools section, click the link for the tool you want to use:
  - To import your contacts, click Data and Integration Tools, then click Import Your Contacts.  
For more information, see Importing Your Contacts (voir [Importation de vos interlocuteurs](#) page 323).



- To view information about your pending and completed import requests, click Data and Integration Tools, then click Import Request Queue.  
For more information, see [Reviewing Import Results \(page 2004\)](#).
- To view information about your pending and completed export requests, click Data and Integration Tools, and then click Export Request Queue.  
For more information, see [Viewing Your Export Requests \(voir Consultation de vos demandes d'exportation page 841\)](#).
- To install Oracle CRM On Demand Desktop, click Data and Integration Tools, then click Oracle CRM On Demand Desktop, and follow the instructions to complete the installation.  
For more information, see [Installing Oracle CRM On Demand Desktop \(voir Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop page 2064\)](#).
- To link specific emails to account, contact, lead, opportunity or service request records in Oracle CRM On Demand, click Data and Integration Tools, then click Oracle Outlook Email Integration On Demand.  
For more information, see [Adding Emails from Microsoft Outlook and Lotus Notes \(voir Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes page 851\)](#).
- To access your pending and sent emails, click Data and Integration Tools, then click Email Monitor.  
For more information, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(page 844\)](#).
- To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.  
For more information, see the following topics:
  - [Embedding a Favorite Lists Widget \(voir Incorporation de listes de favoris sous forme de widget page 847\)](#)
  - [Embedding a Message Center Widget \(voir Intégration d'un widget de messagerie page 847\)](#)
  - [Embedding a Reports Widget \(voir Incorporation de rapports sous forme de widget page 848\)](#)
  - [Embedding a Simple List Widget \(voir Incorporation d'un widget Liste simple page 849\)](#)

### Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- [About On Demand Widgets \(voir A propos des widgets On Demand page 846\)](#)

## Consultation de vos demandes d'exportation

La page File d'attente personnelle de demandes d'export affiche toutes les demandes d'exportation en attente et terminées que vous avez soumises depuis les pages de liste ou 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 abouti. Lorsque la demande a abouti, vous pouvez faire un zoom avant sur une demande pour récupérer le fichier en sortie.

**REMARQUE :** L'accès aux demandes d'exportation dépendant des privilèges, vous ne pouvez pas accéder à toutes les demandes, ni récupérer tous les fichiers en sortie.

### 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 (voir [Configuring Company Settings](#) page 1227).

La procédure suivante explique comment afficher vos demandes d'exportation.

### **Pour afficher les demandes d'exportation**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur Ma configuration.
- 2 Cliquez sur Données et outils d'intégration.
- 3 Cliquez sur Export - File des demandes.

La page File d'attente personnelle de demandes d'export affiche les détails des demandes d'exportation. Le tableau suivant décrit les informations sur la demande d'exportation.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
Type	Désigne le type de la demande, Personnel ou Société.
Type d'export	Le type de l'export. <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Complet.</b> Export complet des données de votre société.</li><li>■ <b>Partiel.</b> Export partiel des données de votre société.</li><li>■ <b>Liste.</b> Demande d'exportation effectuée à partir d'une page Liste. Seules les exportations effectuées par l'utilisateur connecté sont affichées.</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> .
Liste	Pour les demandes d'exportation de type Liste, ce champ affiche le nom de la liste.
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.



Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
Demandé par	L'utilisateur qui a envoyé la demande. Un administrateur peut créer une demande d'extraction personnelle pour un utilisateur via les services Web.
Soumise	Date et heure de soumission de la demande d'exportation.
Terminé	La date et l'heure auxquelles la demande d'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 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 \(page 843\)](#).

## **Téléchargement et suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation**

Un fichier ZIP contenant la sortie d'une demande d'exportation ayant abouti est disponible sous la forme d'une pièce jointe dans la page Demande d'export de liste - Détail (pour une demande d'exportation soumise depuis une page de liste) ou dans la page Détails de la demande d'export (pour une demande d'exportation soumise au moyen de l'assistant d'exportation de données).

En fonction des privilèges associés à votre rôle d'utilisateur, il se peut que vous puissiez consulter et télécharger les pièces jointes aux demandes d'exportation en accédant à l'une des zones suivantes dans Oracle CRM On Demand :

- **Lien Ma configuration.** Pour plus d'informations, voir [Consultation de vos demandes d'exportation \(page 841\)](#).
- **Les pages d'administration dans Oracle CRM On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Consultation des résultats d'exportation \(page 2009\)](#) et [Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société \(page 1289\)](#).

Si vous avez un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Supprimer les pièces jointes aux demandes d'exportation, vous pouvez supprimer n'importe quelle pièce jointe à laquelle vous avez accès pour une demande d'exportation. Dans le cas contraire, vous ne pouvez supprimer aucune pièce jointe à une demande d'exportation, y compris celles de vos propres demandes d'exportation.

La procédure suivante explique comment télécharger une pièce jointe à une demande d'exportation depuis la page Demande d'export de liste - Détail ou la page Détails de la demande d'export.

### ***Pour télécharger une pièce jointe à une demande d'exportation***

- Dans la section Pièce jointe de demande d'export de la page, sélectionnez Télécharger dans le menu au niveau enregistrement pour la pièce jointe, puis enregistrez le fichier ZIP.

Le fichier ZIP se compose d'un fichier texte et d'un fichier CSV récapitulatif de l'exportation pour chaque type d'enregistrement exporté. Si l'exportation a été effectuée depuis une page de liste, il n'y a qu'un seul fichier CSV.

**REMARQUE :** Si vous exportez la piste d'audit principale, le fichier CSV contient les colonnes Type d'enregistrement - Nom d'affichage et Champ modifié - Nom d'affichage. Ces colonnes répertorient les valeurs affichées dans l'IU pour le type d'enregistrement et le champ modifié respectivement. Les colonnes Champ modifié et Type d'enregistrement, quant à elles, affichent uniquement les valeurs internes du type d'enregistrement.

La procédure suivante explique comment supprimer une pièce jointe à une demande d'exportation.

**Avant de commencer :** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Supprimer les pièces jointes aux demandes d'exportation.

### ***Pour supprimer une pièce jointe à une demande d'exportation***

- Dans la section Pièce jointe de demande d'export de la page Demande d'export de liste - Détail, sélectionnez Supprimer dans le menu de niveau enregistrement associé à la pièce jointe, puis confirmez que vous souhaitez supprimer la pièce jointe.

## **Accessing Your Pending and Sent Emails**

Your personal email monitor shows the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand to you, as well as the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand on your behalf.

In the standard application, Oracle CRM On Demand retains sent emails and their attachments for a certain period, as follows:

- The email is retained for 30 days, and is then purged.
- The email attachment is retained for 7 days, and is then purged.

Your administrator can change the retention periods for sent emails and their attachments, by changing the values in the following fields on the company profile:

- Email Expiry (Days)
- Email Attachment Expiry (Days)

Emails that are sent to you when you import records, and emails that are sent to you when a scheduled event for analytics is executed on your behalf, can have files attached to them. If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

For emails that are sent to you when you import records, the log file is the first attachment, and the map file is the second attachment. The map file is attached to the email, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it to the email, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped files, as well as the emails themselves, through your personal email monitor, regardless of whether or not the files were sent with the emails.

In your personal email monitor, the Email List page displays the following fields:

- **Type.** This column displays one of the following values:
  - **Customer.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to other users or to customers on your behalf.
  - **Operations.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to Oracle CRM On Demand Customer Care on your behalf.
  - **Service.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to you.
- **Sub-Type.** This column displays a value that indicates the type of operation from which the email originated. The sub-type is one of the following:
  - **Administration.** Emails that are sent to Oracle CRM On Demand Customer Care on your behalf.
  - **Assignment Manager – Lead.** Emails that are sent to you when the assignment manager assigns a lead to you, and emails that are sent by the assignment manager that have your email address in the Return Email field on an assignment rule for reassigning leads.
  - **Assignment Manager – SR.** Emails that are sent to you when the assignment manager assigns a service request to you, and emails that are sent by the assignment manager that have your email address in the Return Email field on an assignment rule for reassigning service requests.
  - **Batch Operations.** Emails that are sent to you when you perform actions such as deleting records using the Batch Delete feature, or assigning books to records using the Batch Assign Books feature.
  - **Export.** Emails that are sent to you when you export records.
  - **Forecast.** Emails that are sent to you or sent on your behalf in connection with forecasts.
  - **Fund Request.** Emails that are sent to you or sent on your behalf when fund requests are submitted.
  - **Import.** Emails that are sent to you when you import records.
  - **Integration Events.** Emails that are sent to you in connection with integration events and integration event queues.
  - **Partner Relationship.** (Specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition). Emails that are sent to you when you are set up as a user within a partner organization.
  - **Service Allotments.** Emails that are sent to you in connection with service allotments and license allotments.
  - **Trial Account.** Emails that are sent to you in connection with a trial account for Oracle CRM On Demand.
  - **User Management.** Emails that are sent to you when you are set up as a user within Oracle CRM On Demand, and emails that are sent to you in connection with certain changes to your user account.
  - **Workflow.** Emails that are sent to you through workflow rules, and emails that are sent to you or to others by workflow rules that are triggered by your actions.
- **Status.** This column displays one of the following values:
  - **Queued.** The email request has not been processed yet.
  - **In Progress.** The email is being processed. Oracle CRM On Demand attempts to send an email three times. If on the third attempt the email fails to send, the status changes to Error.
  - **Sent.** The email has been successfully sent.
  - **Suppressed.** The email was not sent, because Oracle CRM On Demand does not send emails to the specified address.
  - **Error.** The email request did not complete because an error occurred.
- **From.** The email address of the person or company who sent the email.
- **Sent.** The date and timestamp the email was sent.
- **To.** The email addresses of all the recipients to whom the email was sent.
- **Initiated By.** The user sign-in ID of the user who initiated the email.
- **Subject.** The subject of the email.
- **Workflow Id.** If the email originated from a workflow action, then this column shows the ID of the workflow action. You can drill down to view the details of the workflow action.

The following procedure describes how to access your pending and sent emails.

### **To access your pending and sent emails**

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In your Personal Homepage, click Data and Integration Tools.
- 3 In the Data and Integration Tools page, click Email Monitor.
- 4 To view the content of an email, click the email subject.
- 5 To download an attachment for a sent email, do the following:
  - a In the Email List page, click the Subject link for the email.
  - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the link in the Attachment field for the attachment you want to download.

**NOTE:** You cannot delete a pending or sent email from your personal email monitor.

## **A propos des widgets On Demand**

Oracle CRM On Demand met à votre disposition le code HTML que vous pouvez utiliser pour incorporer un certain nombre de widgets On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez aussi incorporer des widgets Web dans des portails ou dans toute page Web autonome. Un widget Web est une partie transportable d'un code tiers pouvant être incorporée dans du code HTML. Si l'administrateur de la société a mis cette fonction à votre disposition, vous trouverez le code HTML utilisable pour l'incorporation de widgets On Demand dans d'autres applications dans la page Intégrer le contenu CRM On Demand dans Oracle CRM On Demand.

Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche. Vous pouvez alors saisir vos identifiants de connexion et accéder à la liste des favoris, à la messagerie Oracle CRM On Demand, etc. Vous pouvez aussi ouvrir l'application Oracle CRM On Demand dans une nouvelle fenêtre du navigateur en cliquant sur l'option d'ouverture de l'application.

**Remarque :** Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société. Pour savoir si cette fonction est activée dans votre application Oracle CRM On Demand, cliquez sur le lien global [Ma configuration](#). Si la fonction est activée, le lien Intégrer le contenu On Demand est disponible dans la page Infos personnelles - Page d'accueil. Si l'administrateur de votre société ne vous a pas autorisé à utiliser des widgets On Demand et que vous tentez de vous connecter à un widget On Demand, la connexion échouera.

Les widgets On Demand disponibles sont les suivants :

- **Widget Listes de favoris.** Ce widget On Demand affiche vos listes de favoris Oracle CRM On Demand ; par exemple, Toutes les opportunités, Mes comptes, etc. L'option Listes de favoris est située dans la barre d'actions de la page d'accueil Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Listes de favoris, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget \(page 847\)](#).
- **Widget Messagerie.** Ce widget On Demand vous permet d'accéder aux messages reçus dans Oracle CRM On Demand sans qu'il soit nécessaire de se connecter préalablement à Oracle CRM On Demand. La messagerie est située dans la barre d'actions de la page d'accueil d'Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Messagerie, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de la messagerie sous forme de widget \(voir Intégration d'un widget de messagerie page 847\)](#).
- **Widget Rapports.** Ce widget On Demand affiche les rapports et tableaux de bord créés dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Rapports, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de rapports sous forme de widget \(page 848\)](#).
- **Widget Liste simple.** Ce widget On Demand affiche sur une colonne une liste de raccourcis vers les enregistrements Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur l'incorporation du widget Liste simple, reportez-vous à la rubrique [Incorporation de listes simples sous forme de widget \(voir Incorporation d'un widget Liste simple page 849\)](#).

**A SAVOIR :** Si votre thème utilise une police de plus grande taille, une barre de défilement peut apparaître dans votre widget Listes des favoris. Pour supprimer cette barre de défilement, vous pouvez modifier les valeurs de hauteur et de largeur des champs HTML d'onglets Web de votre widget. Pour plus d'informations, voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets \(page 1446\)](#).

## Incorporation de listes de favoris sous forme de widget

Vous pouvez incorporer vos listes de favoris (par exemple, Toutes les opportunités, Mes comptes, etc.) à partir d'Oracle CRM On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets. Vous pouvez également les incorporer dans des portails et des pages Web autonomes.

**REMARQUE :** Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

### *Pour incorporer des listes de favoris*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 A partir de la section Widget Listes de favoris, copiez le code HTML dans l'application.  
Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 4 Saisissez vos identifiants de connexion Oracle CRM On Demand afin d'accéder aux données de vos listes de favoris.

**A SAVOIR :** Si votre thème utilise une police de plus grande taille, une barre de défilement peut apparaître dans votre widget Listes des favoris. Pour supprimer cette barre de défilement, vous pouvez modifier les valeurs de hauteur et de largeur des champs HTML d'onglets Web de votre widget. Pour plus d'informations, voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets \(page 1446\)](#).

## Intégration d'un widget de messagerie

Vous pouvez incorporer la messagerie Oracle CRM On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez également l'incorporer dans des portails et des pages Web autonomes. Ce widget vous permet d'accéder aux messages reçus dans Oracle CRM On Demand sans devoir préalablement vous connecter à Oracle CRM On Demand. La messagerie est située dans la barre d'actions de la page d'accueil d'Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

### *Pour incorporer la messagerie*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 A partir de la section Widget Messagerie, copiez le code HTML dans l'application.  
Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 4 Entrez vos identifiants de connexion Oracle CRM On Demand afin d'accéder au contenu de votre messagerie.
- 5 Cliquez sur Rafraîchir pour accéder aux nouveaux messages.

## Incorporation de rapports sous forme de widget

Vous pouvez incorporer des rapports et des tableaux de bord depuis Oracle CRM On Demand dans les applications de bureau prenant en charge les widgets Web. Vous pouvez également les incorporer dans des portails et des pages Web autonomes sans avoir besoin de vous connecter à l'application Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur les rapports et les tableaux de bord, voir [Utilisation de la page d'accueil Données analytiques](#) (voir [Utilisation de la page d'accueil Données analytiques](#) page 871).

Oracle CRM On Demand peut générer le HTML dont vous avez besoin pour incorporer les rapports et les tableaux de bord dans des widgets.

**Avant de commencer** : Le rapport ou le tableau de bord que vous voulez incorporer doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.

### *Pour incorporer un rapport*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 Dans le champ Type de la section Widget Rapports, sélectionnez Rapport unique.
- 4 Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), puis accédez au rapport dont vous avez besoin dans les dossiers partagés.  
Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport.
- 5 Si vous voulez que les invites configurées pour l'analyse s'affichent pour donner à l'utilisateur la possibilité de filtrer cette analyse, cochez la case Afficher les invites de rapport.
- 6 Indiquez si les utilisateurs qui consultent l'analyse incorporée peuvent l'actualiser, l'imprimer ou l'exporter :
  - **Lien d'actualisation.** Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.
  - **Lien d'impression.** Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.
  - **Lien d'exportation.** Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.
- 7 Cliquez sur Afficher le nouvel HTML.
- 8 Copiez le code HTML dans l'application.  
Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.
- 9 Entrez vos identifiants de connexion à Oracle CRM On Demand pour accéder à votre rapport.

### *Pour incorporer un tableau de bord*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 Dans le champ Type de la section Widget Rapports, sélectionnez Tableau de bord.
- 4 Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), puis accédez au tableau de bord dont vous avez besoin dans les dossiers partagés.  
Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le tableau de bord.
- 5 Cliquez sur Afficher le nouvel HTML.
- 6 Copiez le code HTML dans l'application.

---

Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.

- 7 Entrez vos identifiants de connexion à Oracle CRM On Demand pour accéder à votre tableau de bord.

## Incorporation d'un widget Liste simple

Ce widget On Demand vous permet d'intégrer une liste d'enregistrements simple dans les applications bureautiques qui prennent en charge les widgets Web. Vous pouvez également les incorporer dans des portails et des pages Web autonomes sans avoir besoin de vous connecter à l'application Oracle CRM On Demand. Le widget Liste simple affiche des raccourcis aux listes des types d'enregistrements standard à l'exception de Budget et Demande de budget.

**REMARQUE :** Cette fonction n'est disponible dans l'application Oracle CRM On Demand que si elle a été activée par l'administrateur de votre société.

### *Pour incorporer des listes simples*

- 1 Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page, cliquez sur le lien général Ma configuration.
- 2 Dans la section Données et outils d'intégration de la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur Intégrer le contenu CRM On Demand.
- 3 Dans la section Widget Liste simple, sélectionnez une liste dans le menu.
- 4 Copiez le code HTML dans l'application.

Lorsque vous parvenez à incorporer ce code HTML dans votre application, une fenêtre de connexion Oracle CRM On Demand s'affiche.

- 5 Entrez vos identifiants de connexion à Oracle CRM On Demand pour accéder à votre liste.
- 6 Pour afficher une liste différente, cliquez sur Configurer.

**REMARQUE :** Cette action modifie les listes disponibles pendant la durée de la session. Vous pouvez modifier la liste autant de fois que vous le souhaitez durant la session. Cependant, la liste revient à son état initial après la fermeture de la session.





# 14 Utilisation d'autres applications

---

Oracle CRM On Demand fonctionne avec les applications suivantes pour vous offrir des fonctionnalités supplémentaires :

- **Intégration d'e-mails Microsoft Outlook et Lotus Notes**

Les modules Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand permettent de lier des e-mails spécifiques à des enregistrements Compte, Interlocuteur, Opportunité ou Demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand. Cette fonction vous permet de stocker des e-mails critiques avec les enregistrements auxquels ils se rapportent.

- **Microsoft Word**

Vous pouvez utiliser vos données Oracle CRM On Demand pour créer des publipostages et des envois d'e-mails groupés dans Microsoft Word à l'aide d'Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Microsoft Excel**

Vous pouvez créer des rapports Microsoft Excel actualisables hors ligne contenant vos données Oracle CRM On Demand à l'aide d'Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- **Segmentation Wizard (Assistant de segmentation)**

Vous pouvez utiliser Segmentation Wizard pour générer des segments d'interlocuteurs (c'est-à-dire des listes d'interlocuteurs) selon une combinaison de champs de compte, d'interlocuteur, d'opportunité et de demande d'assistance dans Oracle CRM On Demand.

## **Vérification de la configuration système requise**

Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise avant d'installer le logiciel. Pour plus d'informations, consultez le [site Web d'Oracle CRM On Demand](#).

## **Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes**

Oracle Outlook Email Integration On Demand (le Outlook Email Integration client) et Oracle Notes Email Integration On Demand (le Notes Email Integration client) sont des modules qui vous permettent d'ajouter des e-mails depuis Microsoft Outlook et Lotus Notes Oracle CRM On Demand. Ces e-mails deviennent un historique de toutes les interactions de votre compte et sont disponibles pour toute l'équipe des ventes.

Lorsque vous ajoutez des e-mails dans l'application (que ce soit des e-mails déjà reçus ou des e-mails sortants), vous pouvez :

- ajouter un e-mail en tant qu'enregistrement de tâche (activité terminée) lié à des enregistrements Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunité ou Assistance dans Oracle CRM On Demand ;
- ajouter les destinataires de l'e-mail en tant qu'interlocuteurs, leads, opportunités ou demandes d'assistance dans Oracle CRM On Demand ;
- créer des tâches de suivi ou des rendez-vous à partir des e-mails dans Oracle CRM On Demand ;
- mettre directement à jour les enregistrements d'Oracle CRM On Demand à partir d'Outlook ou de Notes, y compris les nouvelles adresses e-mail ;

- rechercher dans Oracle CRM On Demand des informations sur les destinataires (le Outlook Email Integration client uniquement).

Pour utiliser le Outlook Email Integration client ou le Notes Email Integration client, installez-le sur votre ordinateur portable ou de bureau.

**REMARQUE :** Pour utiliser Outlook Email Integration client ou Notes Email Integration client, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Outlook/Notes Email Integration.

### Installation d'Oracle Outlook Email Integration On Demand

L'installation du Outlook Email Integration client suppose le téléchargement et l'exécution d'un programme d'installation faisant appel à un assistant InstallShield. Ce dernier crée un module d'extension Outlook qui ajoute les icônes ou étiquettes suivantes dans la barre d'outils d'Outlook :

- Add to CRM On Demand (Ajouter à CRM On Demand). S'affiche dans la barre d'outils Boîte de réception.
- Send & Add to CRM On Demand (Envoyer & ajouter à CRM On Demand). S'affiche dans la barre d'outils de la fenêtre Message.
- CRM On Demand Find (Recherche CRM On Demand). Cette icône s'affiche dans la barre d'outils de la fenêtre Message.

Avant de commencer l'installation du Outlook Email Integration client :

- Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise définie pour Oracle Outlook Email Integration On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration système requise, voir [Site Web d'Oracle CRM On Demand](#).
- Si vous utilisez Microsoft Outlook 2003, assurez-vous que Microsoft Word n'est pas sélectionné comme éditeur d'e-mail. Pour ce faire, cliquez sur Outils dans la barre de menus d'Outlook et sélectionnez Options. Dans l'onglet Format du courrier, décochez la case Utiliser Microsoft Word pour modifier des messages électroniques.

### ***Pour installer le Outlook Email Integration client***

- 1 Quittez Microsoft Outlook et fermez toutes ses fenêtres.
- 2 Connectez-vous à Oracle CRM On Demand.
- 3 En haut de n'importe quelle page, cliquez sur le lien Ma configuration.
- 4 Dans la page Infos personnelles - Page d'accueil, cliquez sur le lien Données et outils d'intégration.
- 5 Dans la page Données et outils d'intégration, cliquez sur le lien Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Dans la page Oracle Outlook Email Integration On Demand, lisez les informations puis cliquez sur le lien Télécharger Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Dans la deuxième page Oracle Outlook Email Integration On Demand, lisez les informations supplémentaires et cliquez sur le lien Télécharger Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Dans la fenêtre, vous pouvez :
  - Cliquer sur Enregistrer pour copier le fichier Oracle\_OEI\_OnDemand.exe sur votre disque dur pour pouvoir effectuer une installation hors ligne. (Recommandé)
  - Cliquer sur Exécuter pour commencer l'installation. Vous devez rester connecté à Internet pour poursuivre l'installation.
- 9 Suivez les instructions à l'écran pour effectuer l'installation.

### Installation d'Oracle Notes Email Integration On Demand

L'intégration de Lotus Notes Email à Oracle CRM On Demand est un processus en deux étapes :

- Modification du modèle Lotus Notes
- Installation du Notes Email Integration client sur l'ordinateur de l'utilisateur

## Modification du modèle Lotus Notes

Le modèle Lotus Notes est modifié au niveau du groupe par l'administrateur Lotus Notes afin de rendre visibles les éléments de code et d'interface utilisateur nécessaires qui fournissent l'interface avec le Notes Email Integration client.

La procédure suivante explique comment télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand.

### **Pour télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand**

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support dans la partie supérieure droite de n'importe quelle page et connectez-vous à My Oracle Support.  
Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur.
- 2 Dans la page My Oracle Support, cliquez sur le lien Downloads, puis sur le lien permettant de télécharger les fichiers Oracle Notes Email Integration On Demand pour la version appropriée d'Oracle CRM On Demand.

### **Installation du Notes Email Integration Client**

Pour installer le Notes Email Integration client, vous exécutez un programme d'installation faisant appel à un assistant InstallShield. Cet assistant installe et enregistre le Notes Email Integration client qui ajoute les boutons suivants dans les vues de dossier et de mémo de Lotus Notes :

- Ajouter à Oracle CRM On Demand. Ce bouton s'affiche dans les vues de dossier Boîte de réception et Eléments envoyés.
- Envoyer et ajouter à Oracle CRM On Demand. Ce bouton s'affiche dans les vues de nouveau mémo et de mémo de réponse.

Avant de commencer l'installation du Notes Email Integration client :

- Notes Email Integration client utilise un serveur de routage pour extraire de manière dynamique l'URL de l'instance d'un utilisateur. Vérifiez qu'un routeur est configuré pour fonctionner avec votre installation de Notes Email Integration client. Pour plus d'informations, contactez le support clientèle.
- Vérifiez auprès de l'administrateur Oracle CRM On Demand que le Notes Email Integration client a été activé dans votre société. L'administrateur Lotus Notes de votre société doit apporter des modifications au modèle de groupe Lotus Notes de votre société pour activer et permettre le bon fonctionnement du Notes Email Integration client.

**ATTENTION : N'essayez pas d'installer le Notes Email Integration client tant que vous n'êtes pas certain qu'il a été activé dans votre société. Pour cela, vous devez désinstaller, puis réinstaller Notes Email Integration client pour permettre son fonctionnement.**

- Pour télécharger le module d'installation du Notes Email Integration client, cliquez sur le lien Formation et Assistance dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page pour ouvrir la page Training and Support Center. Ensuite, cliquez sur le lien Knowledge and Training, puis connectez-vous à My Oracle Support. Sur la page My Oracle Support, cliquez sur le lien Downloads, puis téléchargez le module d'installation.
- Assurez-vous que votre ordinateur est doté de la configuration système requise définie pour Oracle Notes Email Integration On Demand dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la vérification de la configuration système requise, voir [Site Web d'Oracle CRM On Demand](#).

### **Pour installer le Notes Email Integration client**

- 1 Quittez Lotus Notes et fermez toutes ses fenêtres.
- 2 Procurez-vous le programme d'installation du Notes Email Integration client auprès de l'administrateur Oracle CRM On Demand, puis enregistrez-le sur votre bureau.
- 3 Depuis votre bureau, exécutez le fichier d'installation, puis suivez les instructions d'installation.

## Désinstallation d'Oracle Outlook Email Integration On Demand ou d'Oracle Notes Email Integration On Demand

Vous pouvez désinstaller Oracle Outlook Email Integration On Demand ou Oracle Notes Email Integration On Demand à tout moment à l'aide de la fonctionnalité Ajout/Suppression de programmes de Microsoft Windows.

### Ajout d'informations sur un e-mail dans Oracle CRM On Demand

Lorsque vous ajoutez un e-mail à Oracle CRM On Demand, la taille de fichier combinée de l'e-mail et de la pièce jointe ne peut pas dépasser 5 mégaoctets (Mo). Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand ne prennent pas en charge les fichiers compressés comme pièces jointes, par exemple, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

**REMARQUE :** Lorsque vous ouvrez ou créez des e-mails dans Outlook 2007, des boutons CRM On Demand apparaissent sur le ruban dans le groupe CRM On Demand, dans l'onglet Message.

#### Pour ajouter des informations sur un e-mail

- 1 Mettez en surbrillance ou ouvrez l'e-mail que vous voulez ajouter dans Oracle CRM On Demand.
- 2 Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Add to CRM On Demand (Ajouter à CRM On Demand). Dans Lotus Notes, cliquez sur Add to Oracle (Ajouter à Oracle).
- 3 Dans la fenêtre de connexion, entrez l'adresse e-mail et le mot de passe que vous utilisez normalement pour accéder à Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Vous ne devez vous connecter qu'une seule fois pour chaque session Outlook ou Notes ; vous n'avez pas à vous reconnecter tant que vous ne fermez pas Outlook ou Notes. Les données envoyées vers ou depuis Oracle CRM On Demand depuis le Outlook Email Integration client ou le Notes Email Integration client sont toujours cryptées pour des raisons de sécurité.

- 4 Pour lier automatiquement les e-mails de cette session avec les noms d'interlocuteurs dans les champs A, Copie et De, sélectionnez Oui pour Association automatique.

Lorsque vous utilisez Association automatique, l'application recherche les e-mails dans Oracle CRM On Demand et ajoute automatiquement l'e-mail en tant que tâche terminée. Si l'application ne trouve aucune correspondance, une fenêtre s'ouvre, vous permettant d'effectuer manuellement la recherche et de lier l'e-mail aux enregistrements.

- 5 Cliquez sur le bouton Connexion.

L'application recherche les enregistrements dans Oracle CRM On Demand et affiche les résultats dans la fenêtre Create a Task (Créer une tâche), comme décrit dans le tableau ci-dessous.

Cette zone	contient ces enregistrements
Enregistrements sélectionnés	<p>Initialement, cette zone affiche les enregistrements Interlocuteur dont les adresses e-mail dans Oracle CRM On Demand correspondent exactement à celles des champs A, Copie et De dans les e-mails.</p> <p>Vous pouvez déplacer des enregistrements d'autres zones de cette fenêtre vers Enregistrements sélectionnés. Lorsque vous cliquez sur Enregistrer dans cette fenêtre, l'application sauvegarde l'e-mail dans tous les enregistrements de cette zone et dans les enregistrements Compte qui leurs sont liés.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Un enregistrement de compte doit être lié à un interlocuteur pour que l'e-mail puisse être sauvegardé.</p>

Cette zone	contient ces enregistrements
Destinataires de l'e-mail non trouvés	Cette zone affiche les noms apparaissant dans les champs A ou Copie de l'e-mail et qui n'ont aucune correspondance avec les interlocuteurs existants dans Oracle CRM On Demand.
Enregistrements associés	Cette zone affiche les enregistrements d'Oracle CRM On Demand liés aux enregistrements Interlocuteur correspondant aux destinataires de l'e-mail, par exemple, Opportunités.

**6** Dans la fenêtre Créer une tâche, vous pouvez :

Pour	Effectuez cette procédure
Ajouter des tâches de suivi ou des rendez-vous dans Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone Options après enregistrement, cochez la case Créer une nouvelle tâche ou Créer un nouveau rendez-vous.</li> <li>2 Cliquez sur Enregistrer.</li> <li>3 Dans le formulaire Nouvelle tâche ou Nouveau rendez-vous, mettez à jour les informations et sauvegardez l'enregistrement.</li> </ol>
Ajouter une nouvelle opportunité ou une demande d'assistance liée au destinataire de l'e-mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone Enregistrements sélectionnés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du destinataire de l'e-mail.</li> <li>2 Sélectionnez Ajouter une nouvelle opportunité à On Demand ou Ajouter une nouvelle demande d'assistance à On Demand.</li> <li>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Nouvelle opportunité ou Nouvelle demande d'assistance.</li> <li>4 Cliquez sur Enregistrer.</li> </ol>
Ajouter le destinataire de l'e-mail en tant qu'interlocuteur ou lead	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone Destinataires de l'e-mail non trouvés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du destinataire de l'e-mail.</li> <li>2 Sélectionnez Ajouter à On Demand (pour un nouvel enregistrement Interlocuteur) ou Ajouter un nouveau lead à On Demand (pour un nouvel enregistrement Lead).</li> <li>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Nouvel interlocuteur ou Nouveau lead.</li> <li>4 Cliquez sur Enregistrer. Le nom du destinataire de l'e-mail est déplacé dans la zone Enregistrements sélectionnés de la fenêtre.</li> </ol>
Ajouter cet e-mail en tant que tâche terminée	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Assurez-vous qu'un enregistrement s'affiche dans la zone Enregistrements sélectionnés.</li> <li>2 Cliquez sur Enregistrer. L'e-mail est sauvegardé en tant que tâche terminée liée à chacun des enregistrements de</li> </ol>

	<p>la zone Enregistrements sélectionnés, ainsi qu'à tous les comptes liés à ces enregistrements. Les valeurs par défaut affichées dans Détails de l'activité sont utilisées, sauf si vous les mettez à jour.</p>
Lier cet e-mail à un autre enregistrement	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la fenêtre Créer une tâche, cliquez deux fois sur les enregistrements pour les déplacer vers la zone Enregistrements sélectionnés.</li> <li>2 (Facultatif) Mettez à jour les paramètres par défaut dans la zone Détails de l'activité.</li> <li>3 Cliquez sur Enregistrer.</li> </ol> <p>Cet e-mail est sauvegardé en tant que tâche liée aux enregistrements sélectionnés avec les valeurs affichées dans la zone Détails de l'activité.</p>
Supprimer l'enregistrement de la zone Enregistrements sélectionnés	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliquez deux fois sur l'enregistrement. L'enregistrement est déplacé dans la partie gauche de la fenêtre et il ne sera donc pas lié à cet e-mail.</li> </ul>
Rechercher des interlocuteurs, comptes, opportunités, leads ou demandes d'assistance supplémentaires dans Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la liste déroulante Rechercher, sélectionnez le type d'enregistrement.</li> <li>2 Entrez le nom que vous voulez rechercher.</li> <li>3 Cliquez sur Soumettre.</li> </ol> <p>Les enregistrements correspondant au nom s'affichent dans la zone Résultats de la recherche.</p>
Mettre à jour un enregistrement	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</li> <li>2 Sélectionnez Modifier.</li> <li>3 Mettez à jour les informations dans le formulaire Modifier.</li> <li>4 Cliquez sur Enregistrer.</li> </ol>
Mettre à jour une adresse e-mail dans Oracle CRM On Demand à partir de cet e-mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone Résultats de la recherche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement.</li> <li>2 Sélectionnez Associer une adresse e-mail.</li> <li>3 Dans la fenêtre Associer un interlocuteur à un destinataire, sélectionnez l'adresse e-mail mise à jour dans la liste déroulante.</li> <li>4 Cliquez sur Enregistrer.</li> </ol> <p>La nouvelle adresse e-mail s'affiche dans l'enregistrement Interlocuteur.</p>
Voir les informations de l'enregistrement, comme le nom de	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déplacez la souris sur l'enregistrement et ne la bougez plus jusqu'à ce que la bulle d'aide affiche les informations.</li> </ul>



l'enregistrement, l'adresse e-mail et les noms des enregistrements liés

### **Pour envoyer un e-mail et ajouter un e-mail dans Oracle CRM On Demand**

- 1 Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Nouveau dans la barre d'outils. Dans Lotus Notes, cliquez sur le bouton de nouveau mémo ou de réponse.
- 2 (Facultatif) Ajoutez les destinataires de l'e-mail à partir des enregistrements Interlocuteur d'Oracle CRM On Demand :
  - a Dans la fenêtre Message, entrez un nom dans le champ CRM On Demand Find (Recherche CRM On Demand).
  - b Appuyez sur Entrée.  
Une fenêtre affiche les interlocuteurs trouvés dans Oracle CRM On Demand.
  - c Sélectionnez une des options suivantes : A, Copie ou Copie masquée.
  - d Cliquez sur Sélectionner.

**REMARQUE :** Si vous entrez une adresse e-mail contenant plus de 100 caractères, le client Outlook Email Integration ignore cette adresse e-mail et la tâche n'est pas ajoutée à Oracle CRM On Demand.

- 3 Entrez les informations supplémentaires comme vous le feriez normalement pour envoyer un e-mail.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez Oracle Outlook Email Integration On Demand, vous devez télécharger les images sous la forme d'une pièce jointe à un e-mail. Si vous joignez une image à un e-mail avec cette intégration, l'image est alors exclue de l'e-mail.

- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans Microsoft Outlook, cliquez sur Send &Add to CRM On Demand (Envoyer &Ajouter à CRM On Demand).
- Dans Lotus Notes, cliquez sur Send & Add to Oracle (Envoyer & Ajouter à Oracle).

Lorsque vous cliquez sur Enregistrer, l'e-mail est envoyé aux destinataires que vous avez sélectionnés et est sauvegardé suivant les informations de la fenêtre Créer une tâche.

## **Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office**

Oracle CRM On Demand Integration for Office se compose des fichiers modèle téléchargeables suivants :

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard (Assistant de segmentation)

Ces fichiers modèle insèrent des barres d'outils spéciales dans Microsoft Word et dans Microsoft Excel. Ces barres d'outils vous permettent de manipuler des données Oracle CRM On Demand dans ces deux logiciels, afin de créer des courriers directs, des courriers groupés, des rapports actualisables hors ligne, ainsi que des listes de contacts (appelées segments) à utiliser dans le cadre de campagnes marketing.

Les sections suivantes décrivent l'utilisation des modèles Oracle CRM On Demand Integration for Office :

- [Utilisation de Mail Merge for Word \(page 858\)](#). Décrit la barre d'outils On Demand Integration de Microsoft Word, indique comment ouvrir correctement des modèles Mail Merge for Word et comment créer un courrier direct ou groupé dans Microsoft Word à partir de données Oracle CRM On Demand.
- [Utilisation de Reports and Analysis for Excel \(page 862\)](#). Décrit la barre d'outils On Demand Integration dans Microsoft Excel, donne des informations générales sur la création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel et décrit comment exécuter des rapports existants et créer des rapports à l'aide du modèle Reports and Analysis for Excel.

- [Utilisation de Segmentation Wizard \(page 865\)](#) Décrit la barre d'outils Target Builder dans Microsoft Excel, fournit des informations générales sur les types de segment et décrit la création, le chargement et l'exportation de segments.

**REMARQUE :** Afin d'utiliser Oracle CRM On Demand Integration for Office, l'administrateur doit avoir activé les Services Web dans Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Les réseaux qui font appel à des proxies authentifiés ne sont pas pris en charge.

## Utilisation de Mail Merge for Word

Avec Mail Merge for Word, vous pouvez télécharger vos données Oracle CRM On Demand dans Microsoft Word pour créer des publipostages ou des envois d'e-mails groupés. Vous devez au préalable configurer vos modèles Mail Merge for Word.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les procédures pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Téléchargement du modèle Mail Merge for Word \(page 859\)](#)
- [Création de modèles Mail Merge for Word \(page 859\)](#)
- [Création de publipostages directs ou d'envois d'e-mails groupés avec Mail Merge for Word \(voir \[Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word\]\(#\) page 860\)](#)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word \(page 858\)](#)

## A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word

Mail Merge for Word contient la barre d'outils On Demand Integration qui permet de créer des publipostages avec des données Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si vous utilisez Microsoft Office 2007, la barre d'outils On Demand Integration est disponible dans l'onglet Add-Ins (Compléments). Cliquez sur cet onglet pour afficher toutes les options d'On Demand Integration.

Le tableau suivant décrit les options disponibles dans la barre d'outils On Demand Integration de Mail Merge for Word.

Options de la barre d'outils	Description
1. Get On Demand Data (Importer des données On Demand)	Permet de se connecter à Oracle CRM On Demand et de télécharger des données dans Microsoft Word. Les options possibles sont les suivantes : Interlocuteurs, Leads, Comptes, Opportunités, Demandes d'assistance et Utiliser une liste enregistrée. La sélection de l'option Use Saved List (Utiliser une liste enregistrée) vous permet de choisir une source de données existante stockée sur votre machine en tant que liste.
2. Refine Recipients (Affiner les destinataires)	Vous permet de choisir parmi les données téléchargées les destinataires avec lesquels vous souhaitez communiquer.

Options de la barre d'outils	Description
3. Refine Message (Affiner le message)	<p>Contient les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>AutoText. (Texte auto.)</b> Permet d'insérer des champs prédéterminés dans le message. Par exemple, vous pouvez insérer une ligne de fin dans chaque message à l'aide de cette option.</li> <li>■ <b>Insert Oracle Field (Insérer un champ Oracle).</b> Permet d'insérer des champs de l'enregistrement Oracle CRM On Demand dans le message. Par exemple, vous pouvez choisir d'insérer Full_Name dans la formule de salutation de chaque message.</li> </ul>
4. Preview (Aperçu)	Permet d'afficher un aperçu de chaque message. Vous pouvez utiliser les flèches pour faire défiler les messages.
5. Print or Send Message (Imprimer ou envoyer le message)	Vous permet de fusionner les données dans le modèle et de l'envoyer, de le fusionner vers un document Word à part ou vers des messages e-mail adressés individuellement, puis de les envoyer.
6. Log as On Demand Activity (Consigner en tant qu'activité On Demand)	Permet de créer une activité dans Oracle CRM On Demand en tant qu'enregistrement de la correspondance. Cette activité unique est associée à chacun des destinataires du message. Le texte du modèle envoyé est automatiquement inséré dans la description de cette activité.

## Téléchargement du modèle Mail Merge for Word

Le modèle Mail Merge for Word ajoute la barre d'outils On Demand Integration dans Microsoft Word. La procédure suivante décrit comment le télécharger.

### *Pour télécharger le modèle Mail Merge for Word*

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand et connectez-vous à My Oracle Support.  
Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur.
- 2 Dans la page My Oracle Support Knowledge, cliquez sur le lien Downloads, puis sur le lien permettant de télécharger le modèle Mail Merge for Word d'Oracle.
- 3 Suivez les instructions fournies dans la page Web pour télécharger le modèle.

## Création de modèles Mail Merge for Word

La barre d'outils Mail Merge for Word (barre d'outils On Demand Integration) est jointe à chaque fichier modèle. La procédure suivante explique comment créer un modèle Mail Merge for Word à l'aide de la barre d'outils On Demand Integration. L'utilisation de cette dernière pour créer des modèles Mail Merge for Word assure que vos données Oracle CRM On Demand prendront en charge la personnalisation que vous incorporez dans le modèle.

### [A propos de l'ouverture des modèles Mail Merge for Word](#)

Pour garantir que Mail Merge for Word soit joint à tous les modèles que vous créez ou modifiez, vous devez toujours ouvrir le fichier modèle d'origine. Assurez-vous que vous avez ouvert ce dernier en vérifiant la barre de titre. Le titre du document doit avoir une extension .dot.

**REMARQUE :** Ne double-cliquez pas sur le fichier pour l'ouvrir. Un double clic ouvre un nouveau document Word basé sur le fichier modèle. Si vous enregistrez des modifications dans ce mode, vous enregistrez un document Word normal qui n'est pas associé à la barre d'outils On Demand Integration jointe.

### ***Pour créer ou modifier des modèles Mail Merge for Word***

- 1 Double-cliquez sur le modèle Mail Merge for Word que vous avez téléchargé et enregistré en local et sélectionnez Ouvrir.  
Le fichier s'ouvre dans Word.
- 2 Créez une correspondance classique à l'aide de la barre d'outils On Demand Integration et des fonctionnalités de Word.  
Vous pouvez affiner des destinataires, insérer des champs Oracle CRM On Demand, afficher un aperçu, etc. Pour plus de détails sur la manière de créer une correspondance à l'aide de la barre d'outils, reportez-vous à la rubrique [Création de publipostages directs ou d'envois d'e-mails groupés avec Mail Merge for Word](#) (voir [Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word](#) page 860).
- 3 Avant d'enregistrer le modèle, annulez la liaison entre la source de données et le modèle, comme suit :
  - a Cliquez sur le bouton Document principal - Config dans la barre d'outils de Microsoft Word Mail Merge.
  - b Dans la fenêtre Type de document principal, sélectionnez le bouton radio Document Word normal.  
**REMARQUE :** Si la barre d'outils Fusion et publipostage de Microsoft Word n'est pas visible, accédez à celle-ci en cliquant sur Affichage, Barre d'outils, puis Fusion et publipostage dans la barre de menus Word. Si vous utilisez Microsoft Office 2007, cliquez sur l'onglet Mailings (Publipostage), puis sur Start Mail Merge (Démarrer la fusion et le publipostage).  
**ATTENTION :** Si vous enregistrez et publiez un modèle avant de déconnecter la source de données, le fichier tente de se connecter à une source de données sur la machine locale lorsqu'il est utilisé.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous enregistrez un nouveau modèle, sélectionnez Fichier, puis Enregistrer sous.
  - Si vous enregistrez des modifications apportées à un modèle existant, sélectionnez Fichier, puis Enregistrer.

## **Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word**

Avec Mail Merge for Word, vous pouvez télécharger des données Oracle CRM On Demand et les fusionner avec un document Word. La procédure suivante utilise Interlocuteurs comme exemple, mais vous pouvez également créer des publipostages avec des données Oracle CRM On Demand provenant de Leads, Comptes, Opportunités et Demandes d'assistance ou avec une liste de destinataires enregistrée localement.

**REMARQUE :** Le nombre maximum d'enregistrements téléchargeables est de 4000.

### ***Pour créer un publipostage direct ou des e-mails en masse à l'aide de Mail Merge for Word***

- 1 Ouvrez le fichier modèle Word que vous souhaitez utiliser pour le publipostage direct.
- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Get On Demand Data (Importer des données On Demand), puis sur Interlocuteurs.
- 3 Dans la boîte de dialogue de connexion d'Oracle On Demand, renseignez les champs appropriés et cliquez sur Connexion pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.

- 4 Dans la boîte de dialogue Définir une liste, effectuez les opérations suivantes :
  - a Dans l'onglet Filtres, définissez les critères pour les données que vous souhaitez télécharger vers Word. Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
  - b Dans l'onglet Champs, sélectionnez les champs d'information spécifiques à télécharger. 40 champs au maximum peuvent être sélectionnés.  
Le système analyse le modèle actif et sélectionne automatiquement chacun des champs nécessaires. Vous pouvez sélectionner des champs supplémentaires à insérer dans le modèle pour personnaliser davantage la communication.  
**REMARQUE :** Vous devriez également sélectionner des champs d'information supplémentaires qui peuvent être nécessaires à l'envoi de la communication. Par exemple, si vous décidez d'envoyer des e-mails groupés, vous devez inclure l'adresse e-mail dans le fichier des destinataires.
  - c Cliquez sur OK.
- 5 Dans la page Enregistrer la liste, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a Pour enregistrer la liste localement pour une utilisation ultérieure, cliquez sur Oui. Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, renseignez les champs appropriés, puis cliquez sur Enregistrer.
  - b Si vous décidez d'utiliser la liste une seule fois, cliquez sur Non, puis sur OK. Cette option enregistre automatiquement la liste des destinataires dans un fichier temporaire qui sera supprimé après utilisation.
- 6 Dans la boîte de dialogue Mail Merge Recipients (Fusion et publipostage : Destinataires), vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Décochez les cases pour supprimer des destinataires de cette correspondance.
  - Cochez les cases pour inclure des destinataires à cette correspondance.Lorsque la modification des destinataires est terminée, cliquez sur OK.  
**REMARQUE :** Vous pouvez rouvrir la boîte de dialogue Mail Merge Recipients (Fusion et publipostage: Destinataires) en cliquant sur Refine Recipients (Affiner les destinataires) dans la barre d'outils On Demand Integration.
- 7 Cliquez sur Refine Message (Affiner le message) pour insérer des champs Oracle CRM On Demand ou du texte automatique dans le document Word. Pour plus d'informations sur le bouton Affiner le message, reportez-vous à la rubrique [Utilisation de Mail Merge for Word \(page 858\)](#).
- 8 Cliquez sur Aperçu et utilisez les boutons fléchés pour parcourir les messages et voir à quoi ils ressembleront une fois imprimés ou envoyés par e-mail.  
Pour plus d'informations sur le bouton Preview (Aperçu), reportez-vous à la rubrique [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word \(page 858\)](#).
- 9 Cliquez sur Imprimer ou Envoyer le message, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a Pour envoyer un autre document Word, sélectionnez Fusionner vers le document.
  - b Pour l'imprimer, sélectionnez Fusionner vers l'imprimante.
  - c Pour le distribuer dans des e-mails en masse, sélectionnez Envoyer comme message.
  - d Pour le distribuer dans des fax en masse, sélectionnez Envoyer comme fax.  
**REMARQUE :** Pour distribuer de la correspondance dans un envoi de fax groupés, vous devez en premier lieu configurer Microsoft Office. Pour plus d'informations, recherchez le mot "télécopie" dans les fichiers d'aide de Microsoft Office.
- 10 (Facultatif) Cliquez sur Log as On Demand Activity (Consigner en tant qu'activité On Demand) pour créer une activité Oracle CRM On Demand unique qui sera associée à tous les interlocuteurs sélectionnés pour le publipostage. Le champ Description de l'activité est automatiquement alimenté par le texte du modèle. Dans la boîte de dialogue Tâches, renseignez les champs appropriés, puis cliquez sur Enregistrer.

## Utilisation de Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel vous permet de télécharger des données Oracle CRM On Demand dans Microsoft Excel et de les utiliser pour créer des rapports. Cette section comprend les rubriques suivantes :

- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel (voir [A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel](#) page 862)
- A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel (page 862)
- Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel (page 863)
- Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel (page 863)

### A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel comporte la barre d'outils On Demand Integration, qui vous permet de créer des rapports à l'aide de données Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Si vous utilisez Office 2007, la barre d'outils On Demand Integration est disponible dans l'onglet Add-Ins (Compléments). Cliquez sur cet onglet pour afficher toutes les options d'On Demand Integration.

Le tableau suivant décrit la barre d'outils On Demand Integration de Reports and Analysis for Excel.

Options de la barre d'outils	Description
Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand)	Permet de se connecter à Oracle CRM On Demand et de télécharger des données dans Excel.
Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand)	Met à jour les données que vous affichez dans Excel avec les données les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.

### A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel

A l'aide de Reports and Analysis for Excel, vous pouvez télécharger des données d'Oracle CRM On Demand et les manipuler dans Microsoft Excel. Lorsque vous cliquez sur Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand) dans la barre d'outils On Demand Integration de Reports and Analysis for Excel, la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports) apparaît. A l'aide de cette boîte de dialogue, vous pouvez créer des rapports, et modifier ou supprimer des rapports existants. Le tableau suivant décrit les options disponibles dans cette boîte de dialogue.

Bouton	Remarques
Modification de rapport	Cliquez pour modifier les paramètres du filtre et les champs inclus dans le rapport sélectionné.
Nouveau rapport	Cliquez pour créer un rapport personnalisé pour le type d'enregistrement sélectionné. Vous pouvez définir des critères de filtre pour chaque champ, standard ou personnalisé, de ce type d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la définition de critères de filtre dans des listes, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Utilisation des listes</a> (page 137).

Bouton	Remarques
Suppression de rapport	Cliquez pour supprimer un rapport dans le classeur Excel.
Exécution de rapport	Cliquez pour exécuter le rapport actuellement sélectionné. Après son exécution, le rapport est ajouté comme nouvelle feuille de calcul au classeur.
Quitter	Cliquez pour quitter la boîte de dialogue de configuration de rapports.

## Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel

Le modèle Reports and Analysis for Excel ajoute la barre d'outils Oracle CRM On Demand Integration dans Microsoft Excel. La procédure suivante décrit comment le télécharger.

### *Pour télécharger le modèle Reports and Analysis for Excel*

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand.
- 2 Cliquez sur l'onglet Support.
- 3 Cliquez sur My Oracle Support Login.
- 4 Cliquez sur Connexion puis entrez vos informations d'identification.
- 5 Dans le champ Rechercher dans la base de connaissances, entrez 1800044.1 et lancez la recherche.
- 6 Cliquez sur le lien du modèle Reports and Analysis for Excel.
- 7 Suivez les instructions indiquées sur la page Web pour télécharger le modèle (fichier ZIP).
- 8 Décompressez le fichier ZIP dans un répertoire local.

## Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel

Cette section comprend les rubriques suivantes :

- Exécution de rapports existants
- Création de rapports

### Exécution de rapports existants

La procédure suivante décrit l'exécution d'un rapport existant à l'aide de Reports and Analysis for Excel. Elle comprend également une étape facultative concernant la modification de rapports existants. Une fois le rapport exécuté, vous pouvez utiliser les données dans votre classeur, pour construire des tableaux pivot, des graphiques pivot, des graphiques et calculer des valeurs de champs à partir d'informations contenues dans les feuilles de calcul du rapport.

**REMARQUE :** Lorsque vous ajoutez des tableaux et graphiques croisés dynamiques, des graphes et des diagrammes, vous devez les créer dans de nouvelles feuilles de calcul. Sinon, lorsque vous actualiserez vos rapports, ils pourront être remplacés.

### *Pour exécuter des rapports existants*

- 1 Ouvrez le fichier modèle Excel.
- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand).
- 3 Dans la boîte de dialogue CRM On Demand - Sign-in (Connexion à CRM On Demand), renseignez les champs nécessaires et cliquez sur Sign In (Connexion) pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.



- 4 Dans la liste déroulante Select Record Type (Sélectionner des types d'enregistrement) de la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le type d'enregistrement souhaité pour le rapport. Les options sont les suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Opportunité
- Lead
- Demande d'assistance
- Solution
- Foyer
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Destinataires de la campagne
- Objet personnalisé 1 Comptes
- Objet personnalisé 1 Opportunités
- Objet personnalisé 2 Comptes
- Objet personnalisé 2 Opportunités

Les rapports disponibles pour le type d'enregistrement sélectionné s'affichent dans la liste correspondante. Vous pouvez créer un rapport, modifier ou supprimer un rapport existant. Pour plus d'informations sur la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), reportez-vous à la rubrique [A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel \(page 862\)](#). Pour plus d'informations sur la création de rapports, reportez-vous à la section Création de rapports de la présente rubrique.

- 5 Sélectionnez un rapport existant dans la liste Rapports disponibles.
- 6 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier le rapport pour modifier les paramètres de filtrage et les champs inclus dans le rapport sélectionné.
- a Dans l'onglet Filtres de la boîte de dialogue Define Report (Définir le rapport), précisez les critères applicables aux données que vous souhaitez télécharger.  
Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
  - b Dans l'onglet Fields (Champs), sélectionnez les champs à télécharger, puis cliquez sur OK.
- REMARQUE :** Vous pouvez inclure jusqu'à 100 champs dans chaque rapport.

- 7 Cliquez sur Exécution de rapport.

Les données demandées sont insérées dans le classeur Excel sous la forme d'une nouvelle feuille de calcul dont l'étiquette prend le nom du rapport.

- 8 Cliquez sur Quitter dans la fenêtre Configurer les rapports pour commencer à modifier les données dans Excel.
- 9 Cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand) pour mettre à jour les données en cours de modification dans Excel avec les données les plus récentes d'Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Lorsque vous cliquez sur ce bouton, chaque feuille de calcul de rapport du classeur est mise à jour avec les informations les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.

### Création de rapports

La procédure suivante décrit comment créer et exécuter un rapport à l'aide de Reports and Analysis for Excel.

**Pour créer des rapports, procédez comme suit :**

- 1 Ouvrez le fichier modèle Excel à utiliser pour la création du rapport.

- 2 Dans la barre d'outils On Demand Integration, cliquez sur Configure On Demand Report (Configurer un rapport On Demand).
- 3 Dans la boîte de dialogue CRM On Demand - Sign-in (Connexion à CRM On Demand), renseignez les champs nécessaires et cliquez sur Sign In (Connexion) pour vous connecter à Oracle CRM On Demand.
- 4 Dans la liste déroulante Select Record Type (Sélectionner des types d'enregistrement) de la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le type d'enregistrement souhaité pour le rapport. Les différents types disponibles sont Compte, Interlocuteur, Lead, Opportunité, Demande d'assistance et Solution.  
Les rapports disponibles pour le type d'enregistrement sélectionné s'affichent dans la liste correspondante.
- 5 Cliquez sur Nouveau rapport pour créer votre requête.  
**REMARQUE :** Vous pourrez ainsi créer un rapport personnalisé pour un type d'enregistrement sélectionné. Vous pouvez définir des critères de filtre pour chaque champ, standard ou personnalisé, de ce type d'enregistrement.
- 6 Dans la boîte de dialogue Define Report (Définir le rapport), procédez comme suit :
  - a Dans l'onglet Filtres, définissez les critères pour les données que vous souhaitez télécharger. Pour plus d'informations sur la création des filtres, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes \(page 137\)](#).
  - b Dans l'onglet Fields (Champs), sélectionnez les champs à télécharger, puis cliquez sur OK.  
**REMARQUE :** Vous pouvez inclure jusqu'à 100 champs dans chaque rapport.
- 7 Dans la boîte de dialogue Save Reports (Enregistrer les rapports), saisissez un nom pour le rapport dans le champ Nom du rapport, puis cliquez sur Enregistrer.
- 8 Dans la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports), sélectionnez le rapport que vous venez de créer, puis cliquez sur Run Report (Exécution de rapport).  
Le rapport que vous avez créé apparaît sous la forme d'une feuille de calcul dans Excel dont l'étiquette prend le nom que vous avez spécifié.
- 9 Une fois tous les rapports souhaités créés, cliquez sur Quitter pour fermer la boîte de dialogue Configure Reports (Configurer les rapports) et utiliser les données dans le classeur Excel.
- 10 Cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser un rapport On Demand) pour mettre à jour les données en cours de modification dans Excel avec les données les plus récentes d'Oracle CRM On Demand.  
Lorsque vous cliquez sur Refresh On Demand Report (Actualiser le rapport On Demand), tous les rapports de votre classeur sont mis à jour.

## Utilisation de Segmentation Wizard

Cet assistant permet de définir des segments d'interlocuteur en fonction des différents types d'enregistrement. Un segment est une liste d'interlocuteurs issue d'Oracle CRM On Demand. Cette section comprend les rubriques suivantes :

- [A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard \(page 866\)](#)
- [A propos de Segmentation Wizard \(page 866\)](#)
- [Téléchargement de Segmentation Wizard \(page 867\)](#)
- [Création de segments \(page 867\)](#)
- [Téléchargement de segments \(page 869\)](#)
- [Exportation de segments \(page 869\)](#)

## A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard

Segmentation Wizard comprend la barre d'outils Target Builder qui permet de créer des segments d'interlocuteurs à partir de données d'Oracle CRM On Demand.

Le tableau suivant décrit la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard.

Options de la barre d'outils	Description
Manage Segments (Gérer les segments)	Permet de créer et de mettre à jour des segments à l'aide des données d'Oracle CRM On Demand et d'exporter les segments au format CSV.
Refresh Segment (Actualiser le segment)	Met à jour les données affichées dans Microsoft Excel à partir des données les plus récentes disponibles dans Oracle CRM On Demand.
Upload Segments (Télécharger les segments)	Télécharge la liste de segments de Segmentation Wizard vers Oracle CRM On Demand.

## A propos de Segmentation Wizard

Vous pouvez utiliser Segmentation Wizard pour créer des segments d'interlocuteur (c'est-à-dire des listes d'interlocuteurs) à l'aide d'une combinaison de champs (compte, interlocuteur, opportunité et demande d'assistance) dans Oracle CRM On Demand. Les segments générés correspondent à des listes de clients multidimensionnelles permettant de cibler des campagnes.

Vous pouvez créer les types de segment suivants :

- **Segment dynamique.** Les segments dynamiques peuvent être actualisés à tout moment. Lorsque vous actualisez un segment dynamique, les filtres enregistrés avec le segment sont réappliqués aux enregistrements dans Oracle CRM On Demand et le segment est mis à jour pour inclure les nouveaux enregistrements. Le nouveau segment écrase le segment précédent.
- **Segment statique.** Les segments statiques correspondent à des clichés. Les segments statiques vous permettent également de sélectionner manuellement les interlocuteurs à inclure dans la liste. Vous ne pouvez pas actualiser un segment statique.
- **Segment externe.** Les segments externes sont basés sur des données d'un système ou d'une source externe. Segmentation Wizard recherche les enregistrements d'Oracle CRM On Demand qui correspondent aux données de la liste externe et renvoie les interlocuteurs liés.

En outre, Segmentation Wizard permet de :

- charger des segments en tant que destinataires de campagnes dans Oracle CRM On Demand ;
- exporter des segments au format CSV.

### Scénario d'utilisation de Segmentation Wizard

Votre équipe marketing prévoit d'organiser un événement en Allemagne pour des dirigeants du secteur automobile. L'événement permettra aux dirigeants de votre société de tenter de conclure des opportunités actives majeures avant la fin du trimestre.

Pour créer un segment répondant à ce besoin, appliquez les filtres suivants :

- Fonction de l'interlocuteur principal défini sur PDG.
- Emplacement du compte défini sur Allemagne.
- Secteur d'activité défini sur Automobile.
- Phase de vente définie sur Opportunité de négociation.

- Le chiffre d'affaires est supérieur à 1 000 000 €.

Le segment obtenu est une liste d'interlocuteurs dans Oracle CRM On Demand qui correspond aux critères que vous avez définis.

Par exemple, pour être inclus dans la liste, l'enregistrement Interlocuteur (outre sa fonction de PDG) doit être lié aux enregistrements Compte et Opportunité qui respectent les critères de ces types d'enregistrement.

## Téléchargement de Segmentation Wizard

Segmentation Wizard comprend la barre d'outils Target Builder qui permet de créer des segments d'interlocuteurs à partir de données d'Oracle CRM On Demand. La procédure suivante explique comment télécharger Segmentation Wizard (un fichier Excel).

### *Pour télécharger Segmentation Wizard*

- 1 Cliquez sur le lien Formation et Support en haut d'Oracle CRM On Demand et connectez-vous à My Oracle Support.  
Si vous disposez déjà d'un compte Oracle.com, vous pouvez vous connecter à My Oracle Support sans vous enregistrer. Sinon, vous devez vous enregistrer en tant que nouvel utilisateur.
- 2 Dans l'onglet Support, cliquez sur Applications complémentaires.
- 3 Sur la page Applications complémentaires, cliquez sur Segmentation Wizard.
- 4 Suivez les instructions fournies dans la page Web pour télécharger le fichier.
- 5 Enregistrez le fichier dans un répertoire local.

## Création de segments

Lorsque vous créez un segment, vous devez d'abord spécifier son type. Vous pouvez ensuite définir des filtres afin de paramétrer le segment, attribuer un nom au segment et le générer à partir d'enregistrements Oracle CRM On Demand.

La procédure suivante explique comment créer un segment.

**Avant de commencer.** Vérifiez que les valeurs de filtre saisies correspondent à celles des enregistrements que vous souhaitez inclure dans le segment. Pour plus d'informations sur les listes de filtrage dans Oracle CRM On Demand, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

**REMARQUE :** Le Segmentation Wizard ne prend pas en charge les champs de listes à choix multiples.

### *Pour créer un segment*

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3 Si vous y êtes invité, sélectionnez les options permettant d'activer les macros.
- 4 Si vous y êtes invité, connectez-vous à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe Oracle CRM On Demand.
- 5 Dans la fenêtre Manage Segments (Gérer les segments), cliquez sur Nouveau.
- 6 Dans la fenêtre New Segment (Nouveau segment), sélectionnez le type de segment :
  - **Dynamic (Dynamique).** Permet d'enregistrer les critères du segment et d'actualiser celui-ci avec les dernières informations d'Oracle CRM On Demand.
  - **Static (Statique).** Permet de filtrer une liste d'interlocuteurs, afin de sélectionner ceux qui doivent être inclus dans le segment.

- **External (Externe).** Permet d'utiliser une liste de données externe (fichier CSV externe) pour extraire une liste d'interlocuteurs d'Oracle CRM On Demand. Ce type de segment vous permet de baser les segments sur un fichier tiers que vous aurez acheté ou extrait d'autres systèmes de données internes.

Segmentation Wizard génère le segment en associant les enregistrements d'Oracle CRM On Demand à ceux du fichier CSV. Vous pouvez spécifier les champs à utiliser pour la correspondance.

- 7 (Segments de type Dynamique ou Statique uniquement) Définissez les filtres à appliquer aux différents types d'enregistrement dans la fenêtre Set Segment Filters (Définir des filtres de segment).

**REMARQUE :** Les valeurs de filtre des champs numériques doivent être saisies sans séparateur de millier et utiliser un point (.) comme signe décimal. Par exemple, entrez 1000.50 pour mille euros et cinquante centimes dans un champ de devise.

- a Cliquez sur l'onglet correspondant au type d'enregistrement pour le premier filtre.

Lors de la définition de filtres pour un type d'enregistrement, les interlocuteurs qui sont liés aux enregistrements répondant aux critères sont inclus dans le segment.

- b Sélectionnez le champ, la condition et la valeur de filtre afin de définir le premier filtre.

- c Répétez les étapes a et b pour chacun des filtres à définir pour ce segment.

- d Cliquez sur Save Segment (Enregistrer le segment).

- 8 (Segments de type Externe uniquement) Procédez comme suit pour configurer le segment :

- a Dans la fenêtre External List (Liste externe), spécifiez le type des enregistrements contenus dans la liste, puis indiquez si vous souhaitez appliquer des filtres d'interlocuteur supplémentaires.

- b Dans la fenêtre Find External List (Sélectionner la liste externe), choisissez le fichier CSV.

- c Dans la fenêtre External List (Liste externe), sélectionnez les champs que l'assistant de segmentation doit utiliser pour établir des correspondances entre les champs du fichier CSV et ceux d'Oracle CRM On Demand. Associez ensuite les champs du fichier CSV aux champs correspondants dans Oracle CRM On Demand et cliquez sur Enregistrer.

- 9 Dans la fenêtre Save Segment (Enregistrer le segment), attribuez un nom au segment, puis cliquez sur Save (Enregistrer).

Segmentation Wizard génère la liste des interlocuteurs qui répondent à tous les critères définis. Cette liste apparaît dans une nouvelle feuille de travail avec le même nom que le segment.

**REMARQUE :** Lorsque Segmentation Wizard génère le segment, il ne renvoie que les enregistrements auxquels vous avez accès dans Oracle CRM On Demand.

- 10 (Facultatif, segments de type Statique uniquement) Sélectionnez les interlocuteurs de votre choix dans la fenêtre List Members (Membres de la liste), puis cliquez sur Enregistrer.

La procédure suivante explique comment actualiser un segment dynamique.

**REMARQUE :** Lorsqu'un segment dynamique est actualisé, il est écrasé et ne peut pas être restauré.

#### ***Pour actualiser un segment dynamique***

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Refresh Segment (Actualiser le segment).
- 3 Dans la fenêtre Refresh Dynamic Segments (Actualiser les segments dynamiques), sélectionnez le segment de votre choix.
- 4 Cliquez sur Refresh (Actualiser).

La procédure suivante explique comment mettre à jour un segment dynamique ou statique.

#### ***Pour mettre à jour un segment dynamique ou statique***

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3 Sélectionnez le segment dynamique ou statique à mettre à jour.
- 4 Cliquez sur Modifier.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour les segments statiques, sélectionnez ou désélectionnez les interlocuteurs de votre choix dans la fenêtre Select Segment Members (Sélectionner les membres du segment).
  - Pour les segments dynamiques, mettez à jour les filtres.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.

Segmentation Wizard génère le segment à l'aide des nouveaux critères définis.

## Téléchargement de segments

Vous pouvez télécharger les segments que vous créez dans Segmentation Wizard vers Oracle CRM On Demand. Lors du chargement d'un segment, Oracle CRM On Demand associe les interlocuteurs de la liste à une de ses campagnes dans Oracle CRM On Demand. Ces interlocuteurs apparaissent dans la section Destinataires de la page Détails de la campagne.

La procédure suivante explique comment télécharger un segment vers Oracle CRM On Demand.

**Avant de commencer.** Dans Oracle CRM On Demand, créez la campagne à associer au segment.

### *Pour télécharger un segment*

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Upload Segments (Télécharger les segments).
- 3 Dans la fenêtre Upload Segments (Télécharger les segments) :
  - a Sélectionnez les segments de votre choix.
  - b Sélectionnez la campagne à associer aux segments.
  - c Sélectionnez le statut de livraison pour les destinataires en cours de téléchargement.  
La valeur sélectionnée s'affiche dans la colonne Statut de la livraison de la section Destinataires de la page Détails de la campagne.
  - d Cliquez sur Télécharger.

**REMARQUE :** Vous pouvez télécharger au total 10 000 destinataires vers une campagne.

## Exportation de segments

Vous pouvez exporter un segment en tant que fichier CSV, afin de le distribuer à des tiers. La procédure suivante explique comment exporter des segments.

### *Pour exporter un segment*

- 1 Ouvrez le modèle (fichier Excel) de Segmentation Wizard.
- 2 Dans la barre d'outils Target Builder, cliquez sur Manage Segments (Gérer les segments).
- 3 Dans la fenêtre Manage Segments (Gérer les segments), sélectionnez le segment de votre choix, puis cliquez sur Export (Exporter).
- 4 Déplacez les champs que vous souhaitez inclure dans la zone Champs sélectionnés, organisez-les selon vos besoins, puis cliquez sur Exporter.
- 5 Dans la fenêtre Enregistrer sous, attribuez un nom au fichier, puis enregistrez-le à l'emplacement de votre choix.





# 15 Analytique

---

Sur l'onglet Données analytiques, vous pouvez :

- Créer des analyses historiques et en temps réel.
- Créer des tableaux de bord qui affichent les analyses.
- Accéder à un ensemble d'analyses prédéfinies.

**REMARQUE :** Pour l'onglet Données analytiques, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3.

En outre, la fonctionnalité Données analytiques fournit les fonctions suivantes :

- possibilité de rechercher des analyses et des tableaux de bord ;
- Fonctions avancées, types de vue et de graphique et conditions pour les analyses.
- Prise en charge des analyses pouvant être affichés sur les dispositifs portables et dans les navigateurs exécutant le système d'exploitation iOS.

**REMARQUE :** Les termes Rapport et Analyse sont identiques et utilisés de façon interchangeable dans cette documentation.

Pour plus d'informations, voir :

- Utilisation de la page d'accueil Données analytiques (voir [Utilisation de la page d'accueil Données analytiques page 871](#))
- [Utilisation du catalogue \(page 873\)](#)
- [Gestion des favoris \(page 876\)](#)
- [Création d'un filtre \(page 880\)](#)
- [Création d'une condition \(page 881\)](#)
- [Conception d'une action \(page 883\)](#)
- [Conception d'une analyse \(page 890\)](#)
- [Tableaux de bord \(page 1185\)](#)

## Utilisation de la page d'accueil Données analytiques

La page d'accueil Données analytiques est le point de départ pour utiliser les analyses et les tableaux de bord dans le catalogue.

Cliquez sur une rubrique pour afficher des informations supplémentaires sur l'utilisation des fonctions de données analytiques :

- [Ouverture d'une analyse, d'un tableau de bord, d'une action ou d'une condition \(page 872\)](#)
- [Utilisation du catalogue \(page 873\)](#)
- [Exécution d'analyses \(page 873\)](#)
- [Consultation des données d'un rapport \(page 874\)](#)
- [Impression d'analyses \(page 874\)](#)

- Téléchargement d'analyses (voir [Downloading Analyses](#) page 874)
- Suppression d'analyses (page 875)
- Modification du nom d'analyses (page 876)
- Gestion des favoris (page 876)
- Copie et déplacement d'objets analytiques (voir [Copie et déplacement d'objets d'analyse](#) page 878)
- Copie d'objets analytiques de la préparation à la production (voir [Copie d'objets de données analytiques de la préparation à la production](#) page 879)
- Création d'un filtre (page 880)
- Conception d'un filtre (page 880)
- Création d'une condition (page 881)
- Conception d'une condition (page 882)
- Conception d'une action (page 883)
- Création d'une action (page 884)
- Configuration de dossiers dans l'analytique (page 886)
- Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés (page 887)
- A propos de la planification de l'exécution automatique des analyses et des tableaux de bord (page 890)
- Conception d'une analyse (page 890)
- Démarrage avec les données analytiques (page 900)
- Publication d'analyses personnalisées (page 1142)
- Création de tableaux de bord (page 1188)
- Modification de tableaux de bord (page 1189)
- Création d'invites de tableau de bord (page 1192)
- Utilisation de Mon tableau de bord (page 1191)
- Utilisation des carnets de rapports (page 1207)

### Rubriques connexes

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

- A propos de la visibilité sur les enregistrements dans l'analytique (voir [About Visibility to Records in Analytics](#) page 891)
- A propos du calendrier fiscal personnalisé dans l'analytique (page 899)
- A propos des limites dans l'analytique (voir [About Limitations in Analytics](#) page 901)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord client (page 1204)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité marketing (page 1206)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord de présentation (page 1205)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord du pipeline (page 1205)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité des ventes (page 1206)
- Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'assistance (page 1206)

## Ouverture d'une analyse, d'un tableau de bord, d'une action ou d'une condition

L'onglet Données analytiques propose plusieurs méthodes pour ouvrir des objets analytiques existants (analyses, actions, tableaux de bord, etc). Il existe quatre méthodes :

- Menu **Ouvrir**. Déroulez le menu Ouvrir et effectuez un choix dans le menu déroulant.
- Liste **Récent**. La liste Récent dans l'onglet Données analytiques affiche tous les objets analytiques consultés récemment. Cliquez sur le lien Ouvrir sous l'objet.

- Menu **Favoris** . Déroulez le menu Favoris pour choisir les objets analytiques que vous avez ajoutés à Mes favoris.
- Menu **Catalogue**. Déroulez le menu Catalogue pour accéder à tous les objets analytiques.

## Utilisation du catalogue

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de recherche pour rechercher des objets dans le catalogue.

### *Pour rechercher des objets depuis l'onglet Accueil*

- 1 Dans le champ Recherche de l'onglet Accueil, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez le type d'objet recherché.
- 2 Placez le curseur dans le champ en regard du champ Recherche et saisissez tout ou partie du nom ou de la description de l'objet.
- 3 Cliquez sur Rechercher pour démarrer la recherche. La page Catalogue présente les résultats correspondant aux critères de recherche.

Utilisez la fonctionnalité de la page Catalogue pour indiquer des critères de recherche. Cette méthode est utile lorsque vous connaissez le nom de l'objet, son emplacement ou son type.

### *Pour rechercher des objets depuis la page Catalogue*

- 1 Cliquez sur Catalogue.
- 2 Dans la page Catalogue, cliquez sur Rechercher.
- 3 Dans le volet Rechercher, spécifiez les critères de recherche. Prenez en compte les options suivantes :
  - **Recherche** : tous les objets et dossiers dont le nom contient les lettres saisies s'affichent.
  - **Emplacement** : sélectionnez les dossiers dans lesquels effectuer la recherche. Les administrateurs et les utilisateurs dotés de droits d'accès d'administration peuvent effectuer une recherche dans le dossier racine du catalogue.
  - **Type** : sélectionnez le type d'objet que vous recherchez (par exemple, condition ou filtre).
- 4 Cliquez sur Rechercher.

Les dossiers ou les objets qui satisfont aux critères de recherche s'affichent dans la zone Catalogue.

## Exécution d'analyses

Bien que vous puissiez afficher les analyses dans différentes pages de l'application, l'onglet Données analytiques constitue l'unique point d'accès à l'ensemble des analyses.

### *Pour exécuter une analyse*

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Accédez à une analyse.
- 3 Cliquez sur Ouvrir dans l'analyse à exécuter.

### Rubriques connexes

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

- [Impression d'analyses \(page 874\)](#)
- [Consultation des données d'un rapport \(page 874\)](#)

## Consultation des données d'un rapport

Les données des rapports sont affichées dans des listes, des tableaux ou des graphiques. Pour de nombreux rapports, vous pouvez sélectionner différentes catégories afin de réorganiser les mêmes données selon une perspective différente. Par exemple, vous pouvez afficher vos comptes d'abord regroupés par région, puis modifier la sélection pour afficher les mêmes données regroupées par secteur d'activité.

Pour les listes et tableaux, les valeurs NULL apparaissent sous la forme de champs vides, sauf dans les cas suivants :

- Les champs d'ID, comme ID du compte, ID de l'interlocuteur, etc., où ils apparaissent sous la forme de nombres négatifs
- Les champs de nom de type d'enregistrement, comme Nom du compte, Nom de l'interlocuteur, Nom d'objet personnalisé 1, etc., où ils apparaissent comme *Non spécifié*

## Impression d'analyses

**ASTUCE :** Le mode d'impression Paysage optimise l'affichage d'une analyse.

### ***Pour lancer une impression depuis le catalogue***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Catalogue.
- 3 Accédez aux dossiers et sélectionnez une analyse.
- 4 Cliquez sur l'icône Imprimante dans la barre d'icônes et choisissez PDF imprimable ou HTML imprimable. L'analyse s'imprime dans un nouvel onglet de navigateur Web.

### ***Pour imprimer un rapport à partir du contenu analytique***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Ouvrez une analyse existante via l'onglet Accueil, l'onglet Catalogue ou la liste Favoris.
- 3 Déroulez l'icône Imprimer dans la barre d'icônes et choisissez PDF imprimable ou HTML imprimable. L'analyse s'imprime dans un nouvel onglet de navigateur Web.
- 4 Fermez la fenêtre du rapport.

## Downloading Analyses

You can download an analysis if your role can access the analysis.

### ***To download an analysis from the Catalog***

- 1 In the Analytics tab, click Catalog.
- 2 Navigate to the analysis.
- 3 Right-click (or pull down the More menu, depending on the view type) on the analysis, choose Export, and then choose one of the following:
  - PDF
  - Excel
  - Powerpoint
  - Web Archive
  - Data (requires further selection from the following:)

- Excel
- CSV
- Tab Delimited
- XML

4 Follow the onscreen instructions to download the analysis.

### **To download an open analysis**

- 1 Navigate to an analysis and click Open.
- 2 At the bottom of the screen, click Export, then choose one of the following:
  - PDF
  - Excel
  - Powerpoint
  - Web Archive
  - Data (requires further selection from the following:)
    - Excel
    - CSV
    - Tab Delimited
    - XML

### **Importing Your Downloaded Report**

Within Excel, choose File then Open to import your downloaded report. If the data appears in a single column, select that column and choose Data then Text to Columns. In some versions of Excel, you can also double-click the downloaded file icon in Windows Explorer to import your downloaded report.

Analytics reports downloaded in CSV mode do not delimit the data automatically when opening in Microsoft Excel. After downloading a report in CSV mode, use Microsoft Excel's Convert Text to Columns wizard with the comma-delimiter option. For more information about the compatibility of the different versions of Microsoft Excel, contact your internal IT support team.

### **Delimiting a CSV file in Microsoft Excel**

Perform the following procedure to delimit a CSV file in Microsoft Excel (Windows 2003 or 2007).

#### **To delimit a CSV file in Microsoft Excel**

- 1 Press CTRL-A to select all the data.
- 2 In the Data tab, click Text to Columns.  
The Convert Text to Columns Wizard appears.
- 3 Select Delimited, then click Next.
- 4 Select Comma and deselect all the other check boxes, then click Next.
- 5 Select General, and then click Finish.

## **Suppression d'analyses**

Vous ne pouvez pas partager les rapports personnalisés partagés, à moins de disposer du privilège Gérer des rapports personnalisés. Vous ne pouvez pas supprimer les rapports personnalisés personnels, à moins de disposer du privilège Gérer les rapports personnels.

### ***Pour supprimer des rapports que vous avez créés***

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Accédez à l'analyse.
- 3 Pour l'analyse à supprimer, cliquez avec le bouton droit ou déroulez son menu Plus (selon le type de vue) et choisissez Supprimer.
- 4 A l'invite, cliquez sur OK pour confirmer que vous souhaitez supprimer l'analyse.

## **Modification du nom d'analyses**

Vous ne pouvez pas renommer les rapports personnalisés partagés, à moins de disposer du privilège Gérer des rapports personnalisés. Vous ne pouvez pas renommer les rapports personnalisés personnels, à moins de disposer du privilège Gérer les rapports personnels.

### ***Pour renommer des analyses que vous avez créées***

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Accédez à l'analyse.
- 3 Pour l'analyse à renommer, cliquez avec le bouton droit ou déroulez son menu Plus (selon le type de vue) et choisissez Renommer.
- 4 A l'invite, saisissez le nouveau nom de l'analyse.
- 5 Pour conserver les références (telles que les tableaux de bord) au nom d'analyse initial, sélectionnez Conserver les références à l'ancien nom de cet élément.
- 6 Cliquez sur OK.

## **Gestion des favoris**

Utilisez la fonction Favoris pour marquer comme favoris les objets du catalogue que vous visualisez régulièrement ou que vous voulez revisualiser ultérieurement. Lorsque vous marquez des objets comme favoris, vous pouvez utiliser la boîte de dialogue Gérer les favoris pour les organiser en catégories et les placer dans l'ordre qui vous convient le mieux. Vous pouvez accéder à la liste des objets marqués comme favoris et à toutes les catégories que vous avez créées en cliquant sur Favoris.

Pour ajouter un objet à la liste des favoris, il existe différentes méthodes. Vous pouvez ajouter à vos favoris les objets de catalogue que vous consultez régulièrement ou que vous souhaitez consulter à nouveau. Par exemple, vous pouvez visualiser régulièrement l'analyse Loyal Customers dans le catalogue. Vous marquez l'analyse comme favori. Lorsque vous ajoutez un objet à la liste des favoris, l'icône de l'objet est mise à jour et inclut une étoile dorée.

### ***Pour ajouter un objet à la liste des favoris à l'aide de la page Catalogue, procédez comme suit :***

- 1 Accédez à la page Catalogue, puis recherchez l'objet que vous voulez ajouter à la liste Favoris.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur l'objet et choisissez Ajouter aux favoris. L'objet est ajouté à votre liste Favoris et une icône d'étoile est ajoutée à celle de l'objet.

### ***Pour ajouter à la liste Favoris un objet en cours de visualisation ou de modification, procédez comme suit :***

- 1 Ouvrez ou modifiez l'objet.
- 2 Passez sur Favoris et cliquez sur Ajouter aux favoris. L'objet est ajouté à votre liste Favoris.

## Accès aux objets favoris

Une fois que vous avez marqué des objets comme favoris, vous pouvez utiliser le menu Favoris pour en afficher la liste, ainsi que pour rechercher et sélectionner un objet favori.

### *Pour accéder aux objets favoris*

- 1 Passez sur le menu Favoris. La liste des objets marqués comme favoris s'affiche.
- 2 Faites défiler la liste des objets et catégories, puis cliquez sur un objet pour le sélectionner.

## Organisation des favoris

Pour organiser les éléments de votre liste de favoris, suivez la procédure décrite ci-après.

### *Pour créer une catégorie Favoris :*

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Favoris, puis sélectionnez Gérer les favoris. La boîte de dialogue Gérer les favoris s'affiche.
- 2 Dans l'arborescence des catégories ou la zone Catégorie sélectionnée, accédez à l'emplacement dans lequel ajouter une nouvelle catégorie et sélectionnez-le.
- 3 Dans la barre d'outils, cliquez sur Nouvelle catégorie. La boîte de dialogue Nouvelle catégorie s'affiche.
- 4 Entrez un nom unique pour la catégorie, puis cliquez sur OK. La nouvelle catégorie s'affiche.

### *Pour réorganiser vos objets favoris :*

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Favoris, puis sélectionnez Gérer les favoris. La boîte de dialogue Gérer les favoris s'affiche.
- 2 Dans l'arborescence des catégories ou la zone Catégorie sélectionnée, accédez aux catégories ou aux objets que vous voulez réorganiser. Pour réorganiser vos favoris, procédez de l'une des manières décrites ci-après.
  - Sélectionnez un objet ou une catégorie, puis cliquez sur les boutons de déplacement pour déplacer l'objet vers le haut ou vers le bas de votre liste Favoris.
  - Faites glisser les objets pour les déposer dans des catégories. Faites glisser les catégories pour les déposer dans d'autres catégories afin de les imbriquer.
  - Copiez les objets ou les catégories d'un emplacement, puis collez-les dans un autre.
  - Renommez les catégories.
  - Triez les catégories sélectionnées ou les objets d'une catégorie dans l'ordre alphabétique croissant ou décroissant.
- 3 Cliquez sur OK. Les objets et catégories réorganisés sont enregistrés et s'affichent dans votre liste Favoris.

## Suppression d'objets des favoris

Vous pouvez enlever des éléments de votre liste Favoris. Vous pouvez enlever de la liste Favoris les objets auxquels vous n'avez plus besoin d'accéder régulièrement. Par exemple, vous pouvez enlever de la liste Favoris l'analyse Loyal Customers de l'année précédente à laquelle vous n'avez plus besoin d'accéder régulièrement. Une fois que vous avez enlevé un objet de votre liste Favoris, l'icône de l'objet avec une étoile redevient une icône d'objet standard.

### *Pour enlever un objet de votre liste Favoris à l'aide de la page Catalogue :*

- 1 Accédez à la page Catalogue, puis recherchez l'objet que vous voulez enlever de la liste Favoris.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur l'objet et choisissez Enlever des favoris. L'objet est enlevé de votre liste Favoris.



***Pour enlever de la liste Favoris un objet en cours de visualisation ou de modification :***

- 1 Ouvrez ou modifiez l'objet dans le visualiseur ou l'éditeur désigné.
- 2 Passez sur le menu Favoris. La liste des objets marqués comme favoris s'affiche.
- 3 Cliquez sur Enlever des favoris. L'objet est enlevé de votre liste Favoris.

***Pour enlever un objet de votre liste Favoris à l'aide de la boîte de dialogue Gérer les favoris :***

- 1 Passez sur le menu Favoris. La liste des objets marqués comme favoris s'affiche.
- 2 Cliquez sur Gérer les favoris. La boîte de dialogue Gérer les favoris s'affiche.
- 3 Recherchez et sélectionnez l'objet à enlever.
- 4 Cliquez sur Supprimer.
- 5 Cliquez sur OK. L'objet est enlevé de la liste.

## **Copie et déplacement d'objets d'analyse**

Pour copier et déplacer des objets analytiques d'un dossier vers un autre, vous avez deux possibilités :

- En modifiant l'objet et en utilisant l'option Enregistrer sous pour enregistrer l'objet dans un autre dossier.  
**REMARQUE :** Utilisez cette méthode pour copier un objet de Mes dossiers vers un dossier partagé.
- Utiliser la fonction Copier/coller dans la page Catalogue de l'analytique

La procédure suivante explique comment copier des objets analytiques.

***Pour copier un objet vers un autre dossier***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Catalogue.
- 3 Dans la page Catalogue, accédez à l'objet à copier.
- 4 Copiez l'objet en cliquant sur l'icône de copie dans la barre d'icônes de la page Catalogue, ou en accédant au menu Plus de l'objet (soit en cliquant avec le bouton droit sur l'objet, soit en déroulant le menu Plus, selon le type de vue de liste du catalogue sélectionné) et en choisissant Copier.
- 5 Accédez au dossier de destination.
- 6 Cliquez sur l'icône Coller dans la barre d'icônes de la page Catalogue.

La procédure suivante explique comment déplacer un objet d'un dossier vers un autre.

***Pour déplacer un objet vers un autre dossier***

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Catalogue.
- 3 Dans le volet Dossiers, affichez les dossiers sous forme d'arborescence. Si nécessaire, cliquez sur l'icône d'arborescence en haut du volet Dossiers.
- 4 Accédez aux dossiers jusqu'à ce que l'objet à déplacer apparaisse dans le volet droit.
- 5 Faites glisser l'objet vers le dossier de destination.

Le nom de l'objet n'apparaît plus dans le volet droit et apparaît à présent sous le dossier de destination.

## Copie d'objets de données analytiques de la préparation à la production

Vous pouvez copier les objets de données analytiques (tous les types d'objet à l'exception des conditions) et les dossiers contenant ces objets de votre environnement de préparation vers celui de production. Sachez que cette fonction ne copie pas les objets de données analytiques d'une version d'Oracle CRM On Demand vers une autre. Votre environnement de préparation et celui de production doivent utiliser la même version d'Oracle CRM On Demand.

La méthode de copie consiste à archiver le dossier ou l'objet de données analytiques dans l'environnement de préparation puis à annuler l'archivage dans l'environnement de production. Les procédures suivantes expliquent comment effectuer les étapes d'archivage et d'annulation d'archivage.

### ***Pour archiver un dossier ou un objet de données analytiques dans votre environnement de préparation***

- 1 Connectez-vous à votre environnement de préparation.
- 2 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 3 Cliquez sur Catalogue.
- 4 Accédez au dossier ou à l'objet de données analytiques à copier.
- 5 Sous le dossier ou le nom de l'objet de données analytiques, cliquez avec le bouton droit (ou déroulez le menu Plus, selon le type de vue) et choisissez Archiver.  
La boîte de dialogue Archiver s'ouvre.
- 6 Cliquez sur OK.  
La boîte de dialogue Ouverture de *nom rapport*.Catalog s'ouvre.
- 7 Assurez-vous que l'option Enregistrer un fichier est sélectionnée et cliquez sur OK.  
La boîte de dialogue du navigateur de fichiers s'ouvre.
- 8 Accédez à un dossier sur votre ordinateur et cliquez sur Enregistrer.  
Toutes les boîtes de dialogue se ferment et le fichier d'archive (.Catalog) est à présent enregistré sur votre ordinateur.
- 9 Déconnectez-vous de votre environnement de préparation.

### ***Pour annuler l'archivage d'un fichier d'archive dans votre environnement de production***

- 1 Connectez-vous à votre environnement de production.
- 2 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 3 Cliquez sur Catalogue.
- 4 Accédez à un dossier de destination de l'objet ou du dossier dont l'archivage a été annulé.
- 5 Sous le dossier de destination, cliquez avec le bouton droit (ou déroulez le menu Plus, selon le type de vue) et choisissez Annuler l'archivage.  
La boîte de dialogue Annuler l'archivage s'ouvre.
- 6 Cliquez sur Parcourir et accédez au fichier d'archive (.Catalog) que vous avez enregistré sur votre ordinateur dans la procédure précédente, puis cliquez sur Ouvrir.
- 7 Dans le menu déroulant Remplacer, choisissez l'une des options suivantes :
  - **Tout.** Colle tous les fichiers possibles de l'archive dans le dossier de destination.
  - **Ancien.** Colle tous les fichiers possibles depuis l'archive, mais ne remplace pas les fichiers existants tant qu'ils sont plus anciens que la source.
  - **Aucun.** (Par défaut) Colle tous les fichiers possibles depuis l'archive, mais ne remplace pas les fichiers existants dans le dossier de destination.

**8** Cliquez sur OK.

L'objet analytique ou le dossier est à présent copié de l'environnement de préparation vers celui de production.

**Remarque :** La taille limite du fichier est fixée à 20 mégaoctets.

Sachez que si vous annulez l'archivage d'un objet qui fait référence à des objets personnalisés ou des champs personnalisés que vous avez créés dans l'environnement de préparation et qui n'ont pas été recréés dans l'environnement de production, il est probable que l'objet dont l'archivage a été annulé fonctionne de la même manière que dans l'environnement de préparation. Par ailleurs, si vous annulez l'archivage d'objets qui font référence à d'autres objets analytiques qui n'existent pas encore dans l'environnement de production, il est probable que ces objets ne fonctionnent pas comme prévu.

Les objets ou dossiers dont l'archivage a été annulé hériteront des règles de visibilité du dossier de destination, le cas échéant.

## Création d'un filtre

Vous pouvez créer des filtres nommés que vous pourrez réutiliser dans plusieurs analyses et tableaux de bord. En créant un filtre nommé réutilisable, vous rendez les analyses et les tableaux de bord que vous et d'autres personnes concevez plus cohérents et plus faciles à créer

### ***Pour créer un filtre nommé***

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Déroulez le menu Nouveau et choisissez Filtre.
- 3 Dans la boîte de dialogue Sélectionner un domaine, cliquez sur un domaine.

Pour plus d'informations sur la conception de filtres, voir [Conception d'un filtre \(page 880\)](#).

## Conception d'un filtre

Vous pouvez créer des filtres nommés que vous pourrez réutiliser dans plusieurs analyses et tableaux de bord. En créant un filtre nommé réutilisable, vous rendez les analyses et les tableaux de bord que vous et d'autres personnes concevez plus cohérents et plus faciles à créer

### ***Pour créer un filtre nommé :***

- 1 Depuis la page d'accueil Données analytiques, déroulez le menu Nouveau et choisissez Filtre.
- 2 Dans la boîte de dialogue Sélectionner un domaine, choisissez le domaine pour lequel vous souhaitez créer un filtre.
- 3 Dans le volet Domaines de l'éditeur de filtre, cliquez deux fois sur la colonne pour laquelle vous voulez créer le filtre.
- 4 Dans le champ Opérateur de la boîte de dialogue Nouveau filtre, choisissez un opérateur pour le filtre. La liste des opérateurs vous permettant d'effectuer votre sélection est établie en fonction du type de colonne sélectionné.
- 5 Dans le champ Valeur, indiquez des valeurs à utiliser lors de l'application du filtre ou de la condition. Vous pouvez :
  - Saisir des valeurs en utilisant le point-virgule comme séparateur.
  - Sélectionner des valeurs dans la liste ou le calendrier.
- 6 Pour rechercher des valeurs, cliquez sur Rechercher dans la zone de liste. La boîte de dialogue Sélectionner des valeurs dans laquelle vous pouvez rechercher et sélectionner des valeurs s'affiche.

- 7 Cliquez sur le bouton Ajouter plus d'options pour ajouter une expression SQL, une variable de session, une variable de référentiel ou une variable de présentation au filtre. Si vous définissez la valeur du filtre avec une expression SQL ou une variable, laissez le champ Valeur vide.
- 8 Activez l'option Protéger le filtre pour empêcher la valeur du filtre d'être remplacée par une valeur d'invite correspondante ou pour protéger la valeur du filtre lorsque l'utilisateur accède à un autre rapport de l'analyse. Lorsque vous passez d'un rapport à un autre dans une analyse, toutes les valeurs d'invite que vous avez indiquées dans le premier rapport peuvent être transférées au deuxième rapport.
- 9 Pour convertir le filtre en instructions SQL, sélectionnez l'option Convertir ce filtre en SQL. La boîte de dialogue Filtre SQL avancé s'affiche.

**Remarque :** Il s'agit d'une conversion irréversible. Une fois que vous avez sélectionné l'option Convertir ce filtre en SQL, vous ne pouvez plus afficher et modifier le filtre dans la boîte de dialogue Modifier le filtre.

Après avoir converti le filtre en instructions SQL, vous pouvez uniquement afficher et modifier l'élément de filtre en tant qu'instructions SQL dans la boîte de dialogue Filtre SQL avancé.

- 10 Une fois que vous avez indiqué les critères du filtre, cliquez sur OK.
- 11 Cliquez sur Enregistrer.
- 12 Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, accédez à un dossier dans lequel y enregistrer le filtre, renseignez les champs Nom (512 caractères au maximum) et Description (facultatif), puis cliquez sur OK.

## Création d'une condition

Les conditions sont des objets qui renvoient une seule valeur booléenne en fonction de l'évaluation d'une analyse.

### Pour créer une condition

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Déroulez le menu Nouveau et choisissez Condition.
- 3 Dans la boîte de dialogue Nouvelle condition, renseignez les champs suivants :
  - a Pour le paramètre Créer une condition basée sur, déroulez le menu et choisissez le type d'objet Analyse sur lequel baser la condition.
  - b Cliquez sur Parcourir et accédez à un objet spécifique du type que vous avez sélectionné, puis cliquez sur OK.
  - c Selon le type d'objet et l'élément spécifique que vous avez sélectionnés, il se peut qu'il y ait des filtres dans l'objet qui s'affichent avec une invite (ce qui signifie que lors de l'affichage de l'objet, vous pouvez choisir des valeurs pour modifier le contenu de l'affichage). Ces invites sont interactives, par conséquent vous pouvez ajuster la sortie en fonction de vos sélections. En revanche, une condition ne peut pas effectuer ces sélections de façon interactive, par conséquent vous devez cliquer sur Modifier (icône en forme de crayon) pour ce type de paramètre et choisir un opérateur et une valeur. Par exemple, choisissez l'opérateur *est inférieur à* et choisissez une valeur.
  - d Pour le paramètre *True si nombre de lignes*, choisissez un opérateur et une valeur.
- 4 (Facultatif) Pour tester la condition, cliquez sur Tester.

Lors de l'exécution de la condition, l'analytique évalue l'objet en utilisant les paramètres (le cas échéant) et le test *True si nombre de lignes* pour déterminer une valeur True ou False pour la condition. Les conditions renvoient uniquement une valeur True ou False.

Pour plus d'informations sur les conditions, voir [Conception d'une condition \(page 882\)](#).

## Conception d'une condition

Les conditions sont des objets qui renvoient une seule valeur booléenne (True ou False) en fonction de l'évaluation d'une analyse. Si l'analyse renvoie des lignes, la condition a la valeur True. Si l'analyse ne renvoie aucune ligne, la condition a la valeur False.

A titre d'exemple, une condition peut déterminer si les résultats d'une analyse renvoient un nombre de lignes supérieur à 0 :

- Si l'analyse renvoie au moins une ligne, la condition a la valeur True.
- Si l'analyse ne renvoie aucune ligne, la condition a la valeur False.

Les conditions permettent de déterminer si :

- Les liens d'action (qui exécutent des actions lorsque vous cliquez dessus) sont affichés dans les pages de tableau de bord.
- Les sections et leur contenu sont affichés dans les pages de tableau de bord.

Vous pouvez également utiliser un autre type de condition pour déterminer si les liens d'action sont activés dans les analyses.

### A propos des conditions nommées

Une condition nommée est une condition que vous définissez et enregistrez par son nom dans le catalogue de présentation afin de la réutiliser dans les pages de tableau de bord. Vous créez une condition nommée via le menu Nouveau en sélectionnant Condition sous Analyse et Interactive Reporting.

### A propos des conditions intégrées

Une condition intégrée est une condition que vous définissez au point d'utilisation et qui n'est pas enregistrée sous son nom dans le catalogue. A la place, elle est enregistrée comme faisant partie de la page de tableau de bord. Une condition intégrée est automatiquement supprimée lorsque la page de tableau de bord qui la contient est supprimée. Cela permet de simplifier la gestion de catalogue pour les conditions qui ont du sens.

Vous pouvez créer une condition intégrée dans les cas suivants :

- Ajouter un lien d'action à une page de tableau de bord et indiquer que le lien d'action doit être affiché sous certaines conditions.
- Ajouter une section à une page de tableau de bord et indiquer que la section doit être affichée sous certaines conditions.

### Création de conditions nommées

Vous pouvez créer des conditions nommées à réutiliser dans les pages de tableau de bord.

#### ***Pour créer une condition nommée***

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Nouveau et choisissez Condition.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouvelle condition, renseignez les champs suivants :
  - a Dans la zone Créer une condition basée sur, sélectionnez la condition à baser sur une analyse.
  - b Modifiez les filtres avec invite, au besoin.

**Remarque :** Si vous spécifiez des valeurs pour des filtres avec invite, ces valeurs ne peuvent pas être remplacées au point d'utilisation.

- c Spécifiez les critères d'évaluation comme suit :
  - Dans la zone Condition définie sur True si le nombre de lignes :
  - Dans la zone Opérateur, sélectionnez l'opérateur à appliquer au nombre de lignes.

- Dans la zone Nombre de lignes, indiquez le nombre de lignes à évaluer.

d (Facultatif) Cliquez sur Tester pour tester la condition.

Remarque : Si une condition est basée sur une analyse privée, vous ne pouvez pas l'enregistrer dans / Dossiers partagés.

3 Cliquez sur Enregistrer

4 Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, accédez à un dossier dans lequel y enregistrer la condition, renseignez les champs Nom (512 caractères au maximum) et Description (facultatif), puis cliquez sur OK.

## Conception d'une action

Les actions permettent de rendre les données et les calculs interactifs. Les actions fournissent une fonctionnalité permettant d'accéder au contenu associé ou à une page Web

Vous pouvez inclure des actions dans des analyses et des pages de tableau de bord. Les actions peuvent être exécutées :

- De manière explicite lorsqu'un utilisateur final clique sur les liens d'action imbriqués dans les éléments suivants :
  - Analyses sur les en-têtes de colonne, valeurs de colonne et valeurs de niveau de hiérarchie, dans certaines vues, telles que les graphiques, et sur les totaux et totaux généraux dans les tables et les tableaux croisés dynamiques
  - Pages de tableau de bord
- Directement sur la page d'accueil ou la page Catalogue

Par exemple, le directeur commercial veut s'entretenir avec le responsable des ventes de chaque région où les ventes se situent en deçà d'un certain seuil. Vous pouvez intégrer un objet Action dans le tableau de bord du directeur commercial pour permettre aux responsables des ventes de planifier ce rendez-vous en cliquant simplement sur un lien.

### A propos des liens d'action et des menus de liens d'action

Les liens d'action et les menus de liens d'action offrent une interactivité avec les présentations de données. Un lien d'action est un lien permettant d'accéder à une action que vous avez imbriquée dans une analyse ou une page de tableau de bord, qui, une fois activé, exécute une action associée.

Dans les analyses, plusieurs liens d'action s'affichent dans une liste. Sur une page de tableau de bord, vous pouvez ajouter des liens d'action en tant que liens autonomes ou regrouper des liens d'action dans des menus de liens d'action. Un menu de liens d'action permet aux utilisateurs de sélectionner, dans une liste de liens d'action, l'action appropriée à exécuter selon la vue globale de l'entreprise obtenue à partir des données.

De plus, vous pouvez afficher ou masquer chaque lien d'action en fonction des données. Cette puissante fonctionnalité permet de configurer des menus contextuels qui présentent aux utilisateurs les étapes à suivre en fonction des données affichées.

Les liens d'action que vous ajoutez à des analyses sont affichés pour les utilisateurs dans les vues suivantes :

- Graphiques en entonnoir
- Jauges
- Graphiques
- Vues de carte
- Mosaïques de performances
- Tableaux croisés dynamiques
- Tables
- Treillis

- Vues Treemap (pavage de l'espace)

Remarque : Les liens d'action ne sont pas inclus dans les formats exportés, comme Excel et PDF.

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

- [Création d'une action \(page 884\)](#)
- [Définition d'options d'action \(page 884\)](#)
- [Sélection de contenu pour une action \(page 885\)](#)

## Création d'une action

Vous pouvez créer des actions nommées que les concepteurs de contenu pourront ajouter à des analyses ou des pages de tableau de bord.

### *Pour créer une action nommée*

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Nouveau et choisissez Action sous Prise de décision réactive.
- 2 Dans l'invite d'accès, choisissez l'une des deux options suivantes :
  - Accéder au contenu BI (créer une action permettant d'accéder à une page d'analyse ou de tableau de bord)
  - Accéder à une page Web (créer une action permettant d'accéder à une URL)
- 3 Dans la fenêtre contextuelle Nouvelle action, cliquez sur Enregistrer l'action...
- 4 Dans la boîte de dialogue Enregistrer l'action, sélectionnez un dossier, renseignez les champs Nom (512 caractères au maximum) et Description, puis cliquez sur OK.

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

- [Conception d'une action \(page 883\)](#)
- [Définition d'options d'action \(page 884\)](#)
- [Sélection de contenu pour une action \(page 885\)](#)

## Définition d'options d'action

Vous devez spécifier des paramètres pour chaque action que vous créez. La spécification des paramètres d'une nouvelle action s'effectue dans la boîte de dialogue Créer une action lorsque vous exécutez une des tâches suivantes :

- Création d'actions nommées
- Ajout d'actions à des analyses
- A propos de l'ajout d'actions à des pages de tableau de bord

### *Pour définir des options d'action*

- 1 Cliquez sur le lien Créer une action et sélectionnez le type d'action à créer.
- 2 Selon le type d'action que vous créez ou modifiez, effectuez l'une des opérations suivantes, comme indiqué dans le tableau suivant :

Type d'action	Opération à effectuer
Accéder au contenu BI	Sélectionnez le contenu Oracle BI auquel accéder.
Accéder à une page Web	Dans le champ URL, entrez l'URL de la page Web.



Type d'action	Opération à effectuer
	Conseil : Vous pouvez mettre l'URL en surbrillance dans le navigateur Web, puis la copier et la coller dans le champ URL.

- 3 (Facultatif pour l'action Accéder à une page Web) Pour définir les paramètres de l'action, cliquez sur Définir des paramètres pour afficher la liste Définir des paramètres.
  - a Pour ajouter un paramètre, cliquez sur le bouton Ajouter un paramètre. Une nouvelle ligne de paramètre apparaît dans la liste Définir des paramètres. (Le bouton Ajouter un paramètre n'est pas disponible pour tous les types d'action.)
  - b Spécifiez les valeurs de colonne pour chaque paramètre :
    - Dans la colonne Nom, si vous créez un paramètre, entrez le nom du paramètre. Utilisez un nom unique au sein de l'action.
    - Dans la colonne Invite, si vous souhaitez que l'utilisateur indique la valeur du paramètre, entrez l'invite à lui présenter.
    - Dans la colonne Valeur, pour fournir une valeur de paramètre, saisissez ou sélectionnez une valeur. Si vous souhaitez que l'utilisateur indique la valeur, laissez ce champ en l'état.
    - Dans la colonne Fixe, indiquez si les utilisateurs sont autorisés à voir, mais pas à définir le paramètre. Cette colonne n'est pas disponible pour tous les types d'action.
    - Dans la colonne Masqué, indiquez si vous souhaitez masquer le paramètre aux utilisateurs finaux. Cette colonne n'est pas disponible pour tous les types d'action.
    - Dans la colonne Facultatif, indiquez si le paramètre requiert une valeur avant l'exécution de cette action.
- 4 (Facultatif) Personnalisez les informations visibles par l'utilisateur pendant l'exécution de l'action :
  - a Cliquez sur Options pour afficher la boîte de dialogue Options d'action.
  - b Spécifiez la personnalisation de votre choix.
  - c Cliquez sur OK.

Cette fonctionnalité n'est disponible que pour des actions pour lesquelles il convient d'afficher des informations aux utilisateurs.
- 5 Cliquez sur OK.
 

Si vous créez une action nommée, une boîte de dialogue apparaît pour vous permettre d'indiquer les informations concernant l'enregistrement de l'action.

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

- [Conception d'une action \(page 883\)](#)
- [Création d'une action \(page 884\)](#)
- [Sélection de contenu pour une action \(page 885\)](#)

## Sélection de contenu pour une action

Vous pouvez créer des actions nommées que les concepteurs de contenu pourront ajouter à des analyses ou des pages de tableau de bord.

### Pour créer une action

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Nouveau et choisissez Action sous Prise de décision réactive.
- 2 Dans l'invite d'accès, choisissez Accéder au contenu BI (créer une action permettant d'accéder à une page d'analyse ou de tableau de bord)

La boîte de dialogue de sélection du contenu pour l'action s'affiche.

- 3 Sélectionnez une analyse à utiliser pour cette action, puis cliquez sur OK.
- 4 Dans la fenêtre contextuelle Nouvelle action, cliquez sur Enregistrer l'action.
- 5 Dans la boîte de dialogue Enregistrer l'action, sélectionnez un dossier, renseignez les champs Nom (512 caractères au maximum) et Description, puis cliquez sur OK.

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

- [Conception d'une action \(page 883\)](#)
- [Création d'une action \(page 884\)](#)
- [Définition d'options d'action \(page 884\)](#)

## Configuration de dossiers dans l'analytique

Vous pouvez définir des dossiers et limiter la visibilité des utilisateurs à ces dossiers. Seuls les utilisateurs disposant d'une visibilité sur certains dossiers pourront alors afficher les rapports enregistrés dans ces dossiers dans leur page d'accueil Rapports ou voir les dossiers dans le catalogue.

Vous pouvez également configurer les dossiers au sein du dossier Tableaux de bord. Seuls les utilisateurs disposant d'une visibilité sur certains dossiers au sein du dossier Tableaux de bord pourront les voir dans le catalogue.

Pour définir la visibilité des dossiers au sein du dossier Tableaux de bord, vous devez disposer des privilèges Gérer les tableaux de bord et Gérer les rôles et les accès. Pour définir la visibilité de tous les autres dossiers, vous devez disposer des privilèges Gérer des rapports personnalisés et Gérer les rôles et les accès.

La définition de dossiers est constituée des étapes générales suivantes :

- 1 Créer des dossiers et des sous-dossiers.
- 2 Améliorer la visibilité des utilisateurs sur les dossiers.  
Pour plus d'informations sur la configuration de la visibilité des utilisateurs, voir [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés \(page 887\)](#).
- 3 Renseigner les dossiers avec des objets analytiques.

### **Pour créer un dossier**

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue.
- 3 Sur la page Catalogue, cliquez sur l'icône Nouveau, puis choisissez Dossier.
- 4 Entrez le nom du dossier et cliquez sur OK.

**REMARQUE :** Limitez à 255 caractères max. le nom des dossiers. Vous ne pouvez pas configurer la visibilité vis-à-vis des données partagées dont le nom comporte plus de 255 caractères.

Pour plus d'informations, voir [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés \(page 887\)](#).

### **Limite relative au nom de chemin de dossier**

Le chemin vers chaque objet fait l'objet d'une limite de nombre de caractères maximum, mais cette limite varie par instance, ce qui rend peu réalisable la spécification de la limite. Pour éviter toute complication due aux limites de nombre de caractères maximum, suivez les recommandations ci-après :

- limitez au maximum le nom des objets ;
- limitez au maximum le nom des dossiers ;
- évitez d'imbriquer des dossiers dans des dossiers dans des dossiers.

**Pour renommer un dossier**

- 1 Sur la page Catalogue, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un dossier dans le volet de droite, puis choisissez Renommer dans le menu contextuel.
- 2 Entrez le nouveau nom.
- 3 (Recommandé) Sélectionnez Conserver les références à l'ancien nom de cet élément.
- 4 Cliquez sur OK.

**Pour supprimer un dossier**

- Sur la page Catalogue, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un dossier dans le volet de droite, puis choisissez Supprimer dans le menu contextuel.

**Pour renseigner les dossiers avec des objets analytiques**

- Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Créez l'objet, puis enregistrez-le dans le dossier.
  - Copiez ou déplacez un objet enregistré existant d'un dossier vers un autre.
 Pour plus d'informations sur la copie et le déplacement d'objets, voir Copie et déplacement d'objets analytiques (voir [Copie et déplacement d'objets d'analyse](#) page 878).

## Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés

Par défaut, tous les rôles de l'utilisateur ont une visibilité sur chaque dossier partagé. Vous pouvez supprimer la valeur par défaut en reliant manuellement des rôles spécifiques à des dossiers spécifiques. Toutefois, lorsque vous reliez manuellement un rôle de l'utilisateur à un dossier, Oracle CRM On Demand supprime la visibilité de tous les autres rôles de l'utilisateur (sauf pour le rôle Administrateur) sur ce dossier. Vous devez relier chaque rôle devant avoir la visibilité. N'oubliez pas que si vous supprimez tous les rôles liés manuellement, la visibilité par défaut n'est pas opérationnelle. Si vous supprimez tous les rôles liés dans un dossier, personne n'y aura accès. Vous devez lier manuellement tous les rôles à ce dossier pour octroyer un accès.

**REMARQUE :** Pour affecter la visibilité au 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 vous liez un rôle à un dossier contenant des sous-dossiers, le rôle est également lié à tous ses sous-dossiers. Pour modifier ces liaisons, accédez au sous-dossier et apportez les modifications requises. Pour chaque dossier, le niveau d'accès affecté à votre rôle d'utilisateur contrôle vos autorisations sur ce dossier. Les autorisations de niveau d'accès sont les suivantes :

- **Lecture.** (Par défaut) Vous pouvez ouvrir et afficher des objets dans le dossier.
- **Modification/Suppression.** Vous pouvez afficher, modifier et supprimer des objets dans le dossier, ainsi que créer des dossiers et renommer des sous-dossiers dans le dossier actuel. En revanche, vous ne pouvez pas renommer le dossier actuel avec ce niveau d'accès.

Votre niveau d'accès contrôle également les actions Gérer les objets, Ouvrir un objet et Enregistrer l'objet, comme indiqué dans le tableau suivant.

Action	Description
--------	-------------

Gérer les objets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lecture.</b> Vous pouvez afficher uniquement le contenu. Vous ne pouvez activer aucune action.</li> <li>■ <b>Modification/Suppression.</b> Vous pouvez créer des dossiers et copier, supprimer, déplacer et renommer des objets.</li> </ul>
Ouvrir l'objet	Cette action affiche uniquement les dossiers non vides pour lesquels votre rôle d'utilisateur a le niveau d'accès Lecture ou Modification/Suppression.
Enregistrer l'objet	Vous pouvez enregistrer les objets uniquement dans les dossiers pour lesquels votre rôle d'utilisateur a le niveau d'accès Modification/Suppression.

Le rôle d'administrateur dispose d'une visibilité permanente sur tous les dossiers. Par conséquent, le rôle d'administrateur ne peut pas être lié manuellement à un dossier ou supprimé manuellement d'un dossier. Tout rôle personnalisé créé à l'aide d'une copie du rôle d'administrateur hérite de cette visibilité permanente sur tous les dossiers, qu'une liaison soit établie ou annulée manuellement ou non entre ce rôle et des dossiers.

Les privilèges suivants ont un impact sur le contenu qui s'affiche dans la page Gérer la visibilité des dossiers partagés :

- Gérer les tableaux de bord
- Gérer les rôles et les accès
- Gérer les rapports personnalisés

Le tableau suivant décrit le contenu de la page Gérer la visibilité des tableaux de bord, qui repose sur vos privilèges.

Gérer les rôles et les accès	Gérer les tableaux de bord	Gérer les rapports personnalisés	Contenu de la page Gérer la visibilité des tableaux de bord
Oui	Oui	Non	Affiche le dossier Tableaux de bord
Oui	Non	Oui	Affiche tous les dossiers mais pas le dossier Tableaux de bord principal
Oui	Oui	Oui	Affiche le dossier Tableaux de bord et les autres dossiers du catalogue

Le privilège d'analyse Gérer des rapports personnalisés permet à un rôle d'utilisateur de créer et d'enregistrer des rapports personnalisés dans n'importe quel dossier de rapport, que l'utilisateur individuel dispose ou non d'un accès en visibilité sur les dossiers.

Le privilège analytique Gérer les tableaux de bord permet à un rôle d'utilisateur de créer et d'enregistrer des tableaux de bord personnalisés dans n'importe quel dossier Tableaux de bord, que l'utilisateur individuel dispose ou non d'un accès en visibilité aux dossiers.

### **Pour affecter une visibilité aux dossiers partagés**

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Dossiers dans le volet de gestion. La page Liste des dossiers affiche tous les sous-dossiers du dossier parent Analyses personnalisées partagées.

**REMARQUE :** Tous les utilisateurs ont une visibilité sur le dossier racine Analyses personnalisées partagées.

- 3 Sélectionnez un dossier comme suit :

- a Si le dossier dont vous souhaitez définir la visibilité est un dossier de niveau supérieur, cliquez sur le nom du dossier.
  - b Si le dossier dont vous souhaitez définir la visibilité est un sous-dossier, cliquez sur le lien Sous-dossiers du dossier parent jusqu'à atteindre le dossier approprié, puis cliquez sur le nom du dossier.
- 4 Pour accorder la visibilité sur le dossier à des rôles spécifiques :
- a Dans la page Détails de dossier, cliquez sur Ajouter des rôles.
  - b Cliquez sur Sélectionner en regard de chaque champ Rôle pour lier des rôles utilisateur.
  - c Cliquez sur Enregistrer. Tous les rôles sélectionnés se voient affecter le niveau d'accès Lecture. La page Détails de dossier affiche tous les rôles sélectionnés dans l'onglet Rôles associés.
  - d Pour modifier le niveau d'accès d'un rôle de Lecture à Modification/Suppression, cliquez sur Modifier en regard du rôle.
    - La page Modifier l'accès du rôle s'affiche.
    - Dans le menu déroulant Niveau d'accès, choisissez Lecture ou Modification/Suppression.
    - Cliquez sur Enregistrer.
- 5 Pour annuler la visibilité d'un rôle sur un dossier :
- a Dans la page Détails de dossier, déroulez le menu de niveau d'enregistrement (icône en forme de triangle)
  - b Cliquez sur Supprimer.
- 6 Pour modifier le niveau d'accès pour la visibilité d'un rôle sur un dossier :
- a Dans la page Détails de dossier, cliquez sur Modifier en regard du rôle à modifier.
  - b Dans la page Modifier l'accès du rôle, modifiez le niveau d'accès.
  - c Cliquez sur Enregistrer.

**A SAVOIR :** Lorsque vous définissez la visibilité pour un sous-dossier, vous pouvez cliquer sur le nom du dossier dans le champ Dossier parent pour revenir à la page Détails de dossier du dossier parent.

### Partage de rapports privés

La visibilité sur votre dossier de rapports privés est limitée à l'utilisateur de la session Oracle CRM On Demand uniquement. Le dossier Mes analyses contient des rapports créés par l'utilisateur, puis stockés comme privés. Les utilisateurs qui ont le privilège Gérer des rapports personnalisés peuvent partager des rapports privés avec d'autres utilisateurs en les enregistrant dans le dossier partagé au sein de l'entreprise.

#### *Pour partager un rapport privé*

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, localisez et ouvrez une analyse.
- 3 Une fois l'analyse ouverte, cliquez sur Modifier.
- 4 Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône Enregistrer sous.
- 5 Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, sélectionnez un dossier de destination (tel que Dossier partagé au sein de l'entreprise) dans le dossier Dossiers partagés, puis cliquez sur OK.

### A propos du partage et du masquage des rapports prédéfinis

Les rapports prédéfinis sont partagés entre tous les utilisateurs de la société.

Le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies détermine si des utilisateurs ayant des rôles spécifiques peuvent ou non voir des analyses prédéfinies partagées. Si Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies est activé pour un rôle d'utilisateur, toutes les analyses prédéfinies partagées

apparaissent sur son onglet Données analytiques. Si le privilège n'est pas activé pour le rôle, toutes les analyses prédéfinies sont masquées.

Pour masquer certains rapports partagés et en afficher d'autres, désélectionnez le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies. Tous les rapports prédéfinis partagés seront masqués. Pour partager certains rapports prédéfinis, accédez à Données analytiques, ouvrez le rapport à partager et enregistrez-le dans un dossier partagé situé dans Dossier partagé au sein de l'entreprise. Configurez la visibilité du dossier partagé comme il convient.

**REMARQUE :** Le privilège Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies détermine si vous pouvez accéder ou non à ces rapports prédéfinis. Si ce privilège n'a pas été activé, les rapports ne s'affichent pas et ce quel que soit le point d'entrée utilisé pour accéder aux rapports (onglet Données analytiques, Page d'accueil, Tableau de bord, applet Web ou onglet Web) et le système peut renvoyer un message d'erreur.

## A propos de la planification de l'exécution automatique des analyses et des tableaux de bord

Votre administrateur peut configurer Oracle CRM On Demand de manière à exécuter les tâches suivantes à des intervalles spécifiés :

- Exécuter un objet analytique pour le compte d'un ou de plusieurs utilisateurs spécifiés. L'objet analytique peut être une analyse, un tableau de bord ou une page d'un tableau de bord.
- Envoyer les résultats générés pour un utilisateur à ce même utilisateur sous la forme d'une pièce jointe à un e-mail.

Les droits d'accès de l'utilisateur spécifié déterminent les résultats générés pour cet utilisateur.

Votre administrateur configure Oracle CRM On Demand de manière à exécuter ces tâches en créant des événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses. Pour plus d'informations, voir Création d'événements planifiés pour l'analytique (voir [Creating Scheduled Events for Analytics](#) page 1664).

## Points à prendre en compte lors de l'incorporation des objets analytiques

Oracle CRM On Demand ne prend pas en charge les références directes à une URL Données analytiques depuis l'application Oracle CRM On Demand ou depuis une URL intégrée externe. N'utilisez pas de référence directe à une URL pour intégrer le contenu analytique sur des onglets Web personnalisés, des applets Web ou des liens Web car de telles personnalisations pourraient ne plus fonctionner après une mise à niveau. Vous ne pouvez pas faire appel au support pour des problèmes liés à l'utilisation directe d'une URL analytique. Seuls les problèmes survenant dans l'application Oracle CRM On Demand sont pris en charge.

Au contraire, utilisez les rapports de la page d'accueil personnalisée, les applets Web des types Rapport et Tableau de bord, les onglets Web des types Rapport et Tableau de bord et les liens Web des types Rapport et Tableau de bord pour incorporer des objets analytiques dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir A propos de l'incorporation de rapports et de tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand (voir [A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand](#) page 1351).

## Conception d'une analyse

Si votre rôle dispose du privilège Gérer les rapports personnels ou du privilège Gérer des rapports personnalisés, vous pouvez concevoir et créer des analyses. Pour plus d'informations, voir [Démarrage avec les données analytiques](#) (page 900).

Si votre rôle dispose du privilège Gérer des rapports personnalisés, vous pouvez également publier des rapports personnalisés. Pour plus d'informations, voir [Publication d'analyses personnalisées](#) (page 1142).

## Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur la gestion des analyses, voir les rubriques suivantes :

- [Configuration de dossiers dans l'analytique \(page 886\)](#)
- [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés \(page 887\)](#)
- [Consultation des données d'un rapport \(page 874\)](#)
- [Impression d'analyses \(page 874\)](#)
- [Exécution d'analyses \(page 873\)](#)
- [Téléchargement d'analyses \(voir \[Downloading Analyses\]\(#\) page 874\)](#)
- [Suppression d'analyses \(page 875\)](#)
- [Modification du nom d'analyses \(page 876\)](#)
- [Copie et déplacement d'objets analytiques \(voir \[Copie et déplacement d'objets d'analyse\]\(#\) page 878\)](#)

## About Visibility to Records in Analytics

Several settings in Analytics control visibility. They are applied in the following order:

- 1 Access All Data in Analytics setting (in role privileges)
- 2 Reporting Subject Areas setting in user profile
- 3 Historical Subject Areas setting in user profile
- 4 Books and the Book selector
- 5 User Delegation
- 6 Role-Based Can Read All Records setting (in company and user profiles)

A company administrator using these settings can control what records appear on the reports that you run. For example, a manager can display the manager's own opportunities and the opportunities of employees who report to that manager, but a sales representative's settings limit the opportunities to only the opportunities that belong to the sales representative.

### Access All Data in Analytics Setting

Users with the Access All Data in Analytics privilege in their role setups have complete visibility to all of the data in the entire organization, including records marked Private. This privilege is typically given to the company administrator. This privilege overrides any Analytics Visibility setting.

If the user role does not have the Access All Data in Analytics privilege, the Analytics Visibility setting specified in the company or user profile determines which data users can display in reports.

### Reporting Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies. This setting has the following values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment

### Historical Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies.

This setting has the following possible values:



- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment
- **Full Visibility.** Combines manager and team visibility to display data that is owned by you and your subordinates and data shared with you and your subordinates.

### Books and the Book Selector

If you have the Full Visibility setting, the Books feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector on the Reports pages, you can restrict the data to that contained in a book and its subbooks, if it has any. This feature is available only if you are assigned to one or more books and are using an Analytic (not Reporting) subject area. If you have the Access All Data in Analytics privilege, you continue to display all data no matter which book is selected. Also, Role-Based Can Read All Records visibility overrides Book visibility in Analytics.

A company administrator can set a default book for the Book selector on the Reports pages for each user. You specify this setting in the Default Book for Analytics field on the user profile.

**NOTE:** If the default book on your profile is set to a book that cannot contain data or is set to a book that you do not have access to, then you get an error indicating that access is denied.

The data associated with a book, which is used to implement territory management and alignment activation in Oracle CRM On Demand, is also supported in Analytics through book visibility. When you select a book in the Book selector, Analytics shows only the active account and contact records associated with the book. The records whose association with a book have been deleted or will become active do not appear in reports.

### Book Ownership

Users and custom books can own account and contact records. Book ownership provides the ability to simulate territories. When a record is owned exclusively by a book, that record is visible only through the book visibility. Similarly, when a record is owned exclusively by a user and is not associated with any book, then that record is not visible through the book visibility. To further illustrate the record ownership mode, consider the example in the following table.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
Action Rentals	User (Lucy Harris)	None	Action Rentals is owned by Lucy Harris and is not associated with any book.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. is owned by the West book, and so West becomes the primary book.
Coastal Company	User (Lucy Harris)	West	Coastal Company is owned by Lucy Harris and is associated with the West book in the child applet.

### Results

The following records appear in Manager, Team, and Full visibility modes for Lucy Harris because these records are owned by her or shared by her:

- Action Rentals
- Coastal Company

The Bobcat Corp. record does not appear in these modes because this record is exclusively owned by West book. The following records appear when West book is selected from the book selector because these records are either owned by or associated with West book:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

The Action Rentals record does not appear in the Book visibility mode because this record is exclusively owned by the user, Lucy Harris. For more information, see About Data Access, Record Sharing, and Record Ownership (voir [A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements](#) page 51) and About Record Ownership Modes (voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) page 1561).

### User Delegation

The User Delegation feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector, you can view data from any user who has added you to their Delegated User list. You can select the user's name from the Book selector to see report data for that user. You no longer display your own data in the report, but only the data of the selected user. However, your Analytics Visibility setting is still in effect. For example, if Ryan added you to his delegated user list, and his Analytics Visibility setting is Manager Visibility, you do not necessarily display the same data in the report that Ryan does unless Manager Visibility is also your setting.

### Role-Based Can Read All Records Setting

This control is present in both the company profile and user profiles. This control determines whether Analytics takes into account a role's setting for Can Read All Records for record types. When this control is set to Yes in the company profile or set to Yes or Null in a user's profile, and also any record type has the Can Read All Records flag checked, then a user can display all records for that record type in reports. When these conditions are not met, Analytics enforces the default visibility settings that are defined in the Reporting and Analytics subject areas.

If Role-Based Can Read All Records is enabled for a user, then Analytics ignores the visibility setting on the record types checked with Can Read All Records in the role definition. For other record types, Analytics enforces visibility, which is based on the default visibility settings for reporting and historical subject areas. For example, if Role-Based Can Read All Records is enabled for your profile, your visibility setting for the reporting subject areas is set to Manager Visibility, and Can Read All Records is set for Opportunity but not for Contact record types, then all opportunities are displayed when you run a report, but only for contacts owned by you and your subordinates.

Companies and company administrators must be aware of the following considerations when using the Role-Based Can Read All Records type setting in Analytics:

- Role-based record type visibility overrides Book visibility. When you select a book in the Book Selector with the role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records for that record type are displayed, not just those contained in that book.
- Role-based record type visibility overrides the user hierarchy and user delegation aspects of visibility in Analytics. When you select a user in the Book Selector with role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records of that record type are displayed, not just those that you expect to see for the selected user.
- In reports with two or more record types, the visibility to records is based on the record type with the most restrictive visibility control. For example, if the role-based record type visibility is enabled on the contact record type, but not on the opportunity record type and when both record types are on the report, Analytics shows only the opportunities the user has access to and their associated contacts.
- Access to user quota is always based on the manager visibility in both real time and in historical subject areas. Role-based record type visibility does not affect this behavior.

### Security and Data Visibility in Historical Analytics and Real-Time Reporting Subject Areas

The data seen in reports is based on the security and data visibility defined for record types and the default visibility settings defined for the historical analytics and real-time reporting subject areas. Most record types are

secured in every subject area, but there are exceptions to this rule to support the reporting needs of associated record types even when these associated record types are not explicitly shared or owned by a user. For example, the account record type is secured only in subject areas where account is the primary driving record type but is unrestricted in the remaining subject areas.

The purpose for keeping a record type unrestricted in a subject area is that it allows you to report on the associations between record types. For example, in the Lead Historical Analytics subject area you can report on leads that are owned or shared by you and those leads' corresponding accounts even where those associated accounts are not owned or shared by you.

The following table details the visibility of record types in the historical analytics subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account	Account Address	Secured	Secured	Secured
	Account Competitor History	Secured	Secured	Secured
	Account and Partner History	Secured	Secured	Secured
	Account and Related Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Contact History	Secured	Secured	Secured
	Account Hierarchy	Secured	Secured	Secured
	Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Revenue	All	Secured	Unrestricted	Unrestricted
Activity	All	Secured	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Asset	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Call Activity	All	Secured	Secured	Secured
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Contact	Contact Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Contact Interests	All	Secured	Secured	Secured
Contact Revenue	All	Secured	Secured	Secured
Custom Objects 01-05	All	Secured	Secured	Secured
Dealer	Dealer History	Secured	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Event	All	Secured	Secured	Secured
Household	All	Secured	Secured	Secured
Lead	Lead Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Opportunity	Opportunity Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured	Secured
Portfolio	All	Secured	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues	Secured based on the opportunity record type for manager visibility and based on the opportunity record type of the product revenues for team visibility
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Service Request	Service Request Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Shared Address	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Solutions	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.	Only solutions created by the user and subordinates.
User	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

The following table details the visibility of record types in the real-time reporting subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Account	Accounts	Secured	Secured
	Accounts and Competitors	Secured	Secured
	Accounts and Partners	Secured	Secured
	Accounts and Related Accounts	Secured	Secured
	Account Contacts	Secured	Secured
	Account Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Custom Objects 1,2,3 and Accounts	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted
Activity	Shared Activities	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Asset	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted
Contact	Contact Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Custom Objects 01-40	All	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Dealer	All	Unrestricted	Unrestricted
Household	All	Secured	Secured
Lead	Lead Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Opportunity	Opportunity Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted
Service Request	Service Request Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured



Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Solutions	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.
User	All	Unrestricted	Unrestricted
Vehicle	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.

## Notes:

1. Role-based record type visibility is enabled on all record types.
2. Book visibility in Analytics is enabled for the following record types: Account, Activity, Asset, Contact, Event, Household, Lead, Opportunity, Product Revenue, Service Request, Solutions, and Custom Objects 01 to 40. The Book visibility in reporting subject areas shows records in the current book, but in historical analytics subject areas it shows records contained in the subbooks as well.
3. Unlike the record types where Book visibility is respected, reporting with the Book folder on a record type that is unrestricted returns all records that have a primary book associated with them, even if that primary book is not the book that is selected in the Book selector. For example, access to campaign records is unrestricted, so reporting on the Campaign record type with the Book folder returns all of the campaign records that have a primary book associated with them.
4. Visibility control is not applied to Account metrics when the query involves only Account metrics. To enable visibility control, include a field from the Account dimension.

## A propos du calendrier fiscal personnalisé dans l'analytique

L'analytique prend en charge plusieurs formes d'options de calendrier :

- **Trimestre calendaire.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois est composée de quatre trimestres de trois mois chacun. Chaque mois est un mois complet qui commence et se termine à la même date.
- **Modèle 5-4-4.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois est composée de quatre trimestres de trois mois chacun. Le premier mois comporte 5 semaines, puis les deuxième et troisième mois en comporte 4.
- **Modèle 4-4-5.** Type de calendrier fiscal où l'année fiscale peut commencer n'importe quels jour et mois. Chaque année fiscale de 12 mois est composée de quatre trimestres de trois mois chacun. Les premier et deuxième mois comportent 4 semaines, puis le troisième mois en comporte 5.
- **Calendrier fiscal personnalisé.** Type de calendrier fiscal avec des dates de début et de fin uniques pour chaque année. Il permet également à une société de gérer de façon unique les années composées d'une 53e semaine, ou bissextiles.

La dimension de date est déjà générée pour 41 ans (2000 à 2040) pour tous les types de calendriers à l'exception du type de calendrier fiscal personnalisé. C'est la raison pour laquelle les sociétés définies avec le trimestre calendaire, le type de calendrier 4-4-5 ou 5-4-4, peuvent analyser leurs métriques fiscales pour les données qui n'entrent pas dans cette plage (2000 à 2040). Il est impossible d'analyser les données par période fiscale et calendaire lorsque vous y accédez ou qu'elles sont jointes via des dimensions de dates situées hors de cette plage.

Les sociétés utilisant un calendrier fiscal personnalisé peuvent analyser les métriques fiscales via la dimension de date uniquement pour les années définies dans Oracle CRM On Demand. Par exemple, si vous définissez votre

calendrier fiscal pour les années 2000 à 2010, vous pouvez analyser les métriques fiscales uniquement pour ces 11 années. Si un enregistrement est créé, démarré ou terminé à une date située hors de cette plage, il reste visible dans les rapports de données analytiques tant que personne n'y accède ou ne le joint via le tableau des dimensions de date.

Vous devez connaître les notions suivantes lorsque votre société utilise un calendrier fiscal personnalisé :

- Si votre société change le type de calendrier fiscal standard ou normal (trimestre calendaire, modèles 4-4-5, 5-4-4) pour utiliser un calendrier fiscal personnalisé, cette modification n'est pas appliquée immédiatement. Votre société doit demander un ETL complet (Extract, Transform, Load - Extraire, Transformer, Charger) pour que la modification soit effective.
- Si votre société remplace le calendrier fiscal standard ou normal par un calendrier fiscal personnalisé, il n'est pas possible d'analyser les clichés de l'historique du pipeline dans les données analytiques pour les années fiscales qui n'ont pas été définies dans le calendrier fiscal personnalisé. Les clichés d'historique ne peuvent pas être alignés sur la définition du nouveau calendrier.
- Si votre société modifie la définition du calendrier fiscal personnalisé pour une année existante, cette modification est uniquement appliquée lorsqu'un ETL complet est effectué.
- La définition du calendrier fiscal personnalisé pour les nouvelles sociétés, ainsi que les définitions calendaires des nouvelles années fiscales des sociétés existantes sont traitées au cours des rafraîchissements nocturnes.
- Le champ du code du calendrier fiscal dans la dimension de date peut être utilisé pour décoder la définition du calendrier fiscal des sociétés pour un calendrier standard ou un calendrier fiscal normal. Cependant, pour les sociétés qui utilisent un calendrier fiscal personnalisé, ce code ne peut pas toujours être utilisé avec cohérence et ne peut donc pas être décodé de façon fiable.
- Les sociétés qui choisissent d'utiliser un calendrier fiscal personnalisé doivent entrer des définitions de calendrier fiscal, en commençant par la première année disponible et en continuant de façon séquentielle sans écart dans les définitions d'année fiscale. Si vous souhaitez configurer les définitions calendaires pour les premières années, vous pouvez, mais vous devez demander un ETL complet.

## Démarrage avec les données analytiques

**REMARQUE :** Pour pouvoir créer des analyses personnalisées, votre rôle d'utilisateur doit disposer des privilèges *Gérer des rapports personnalisés* ou *Gérer les rapports personnels*.

Vous pouvez utiliser deux types de domaine dans votre analyse personnalisée : les domaines Analyses historiques et les domaines Rapports en temps réel. La plupart des analyses utilisent des données provenant d'un seul domaine. Il est possible de créer un rapport utilisant des données de deux domaines mais c'est une tâche avancée.

Chaque domaine contient des champs de données (organisés par dimensions) et les métriques qui leur sont associées.

Les domaines Analyses historiques utilisent des données qui sont compilées pendant la nuit. Ces domaines contiennent généralement des données historiques ou de tendance, mais ils peuvent aussi comporter des calculs plus complexes que ceux fournis dans les domaines Rapports en temps réel. Si vous vous connectez pour la première fois, les domaines Analyses historiques n'affichent aucune donnée avant la fin de la première exécution d'ETL.

Les domaines Rapports en temps réel fournissent des analyses en temps réel. Les données contenues dans ces analyses peuvent varier au cours de la journée. Pour mettre à jour l'analyse en temps réel, cliquez sur l'icône *Rafraîchir* dans la barre d'icônes de l'onglet *Résultats*, ou cliquez sur le lien *Rafraîchir* après avoir ouvert une analyse. Pour plus d'informations sur les domaines, voir *Sélection des domaines* (voir [Selecting Subject Areas](#) page 911).

Après avoir créé une nouvelle analyse, le processus de définition d'une analyse personnalisée est constitué des tâches ci-après :

- 1 [Etape 1 : Définition des critères dans l'analytique \(page 1064\)](#)  
Définissez des colonnes et des filtres. Ajoutez des filtres pour déterminer les données à inclure (facultatif mais recommandé). Les filtres limitent les données qui s'affichent, ce qui permet de réduire la taille des jeux de données et d'éviter les problèmes de performances.
- 2 [Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations \(page 1091\)](#)  
Ajoutez des vues pour inclure une représentation graphique ou autre des données.
- 3 [Etape 3 : Définition d'invites de données analytiques \(facultatif\) \(page 1136\)](#)  
Ajoutez des invites pour permettre aux utilisateurs d'indiquer des valeurs de filtre lorsqu'ils exécutent le rapport.
- 4 [Etape 4 : Enregistrement des analyses \(voir \[Etape 4 : Enregistrement des analyses\]\(#\) page 1141\)](#)  
Enregistrez l'analyse.

### Création d'une analyse personnalisée

La procédure ci-après décrit comment créer une nouvelle analyse.

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Prenez connaissance des limites des analyses et des types d'enregistrement de rapport. Pour plus d'informations, voir A propos des limites dans l'analytique (voir [About Limitations in Analytics](#) page 901).
- Consultez les informations relatives aux analyses personnalisées. Si vous avez ajouté de nouveaux champs, vous pouvez utiliser ces champs personnalisés dans une analyse. Si vous avez modifié le nom d'affichage des champs, ce nouveau nom est utilisé pour les analyses.

**REMARQUE :** Si vous avez sélectionné l'option permettant d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection lors de l'importation de données, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les rapports jusqu'à la fin de la prochaine exécution d'ETL. Pendant ce laps de temps, il se peut donc que vous ne puissiez pas les utiliser en tant que filtres.

**REMARQUE :** Les champs d'informations connexes personnalisés ne sont pas affichés dans les contenus analytiques. Vous devez plutôt utiliser les champs d'origine auxquels les champs d'informations connexes personnalisés font référence pour les rapports.

### Pour créer une analyse personnalisée

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, sous le volet Créer, cliquez sur Analyse.
- 3 Cliquez sur un domaine Analyses historiques ou Rapports en temps réel.

### Rubriques connexes

- Sélection de domaines (voir [Selecting Subject Areas](#) page 911)

### About Limitations in Analytics

The limitations of reports are listed in the following sections.

#### Description Text Limits

The number of characters that can appear in the Description Extended field in a report is limited to a maximum of 1,999. However, in some cases, the limit is 1,000 characters. Oracle CRM On Demand determines how many characters can appear by calculating the number of bytes that are needed to store the first 1,999 characters of the text. Some characters require more than one byte of storage, for example, certain characters in the Chinese language. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is more than 4,000, then only the first 1,000 characters can appear. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is less than 4,000, then the first 1,999 characters can appear.

For other Description fields, the maximum number of characters that can appear is also limited. The limit for these fields can be 255 characters, 1,000 characters, or 1,999 characters, depending on the field and the record type.

### Maximum Number of Records

The maximum number of records that can appear is as follows:

- **Table view.** For this view, the maximum size for an analysis is 700,000 rows (maximum of 10,000 rows displayed at a time). If you attempt to display more than 700,000 rows, then Oracle CRM On Demand displays an error message about exceeding the maximum number of records. When downloading using the Excel, CSV, or Tab Delimited options under the Data export options, the maximum number of rows that can be downloaded is 700,000. When downloading using any other option (PDF, Excel, Powerpoint, or Web Archive (Mime HTML) under the Export options, or the XML option under the Data options), the maximum number of rows that can be downloaded is 65,000.
- **Drop-down lists.** The maximum number of values that can show in drop-down lists is 1,000. This number includes the drop-down lists in filter conditions and report prompts, dashboard prompts, table view prompts, pivot table view prompts, and graph view prompts.

### Drop Target Limits

The Layout pane in a view editor can contain one or more drop targets, depending on the view type. A drop target is an area where you place one or more columns to specify the position and purpose of the columns in the layout. The columns that you place in the Sections drop target divide a view into sections based on the different values in the columns. The following table shows the maximum number of sections that you can have for each type of view.

View Type	Maximum Number of Sections
Table	1000
Graph	25
Pivot Table	1000
Treemap	50
Simple Trellis	10
Advanced Trellis	25

### Pivot Table View Limits

The following limits apply to Pivot Table views:

- The maximum number of cells that can be displayed is 750,000. If this limit is exceeded at runtime, then an error message is displayed. In addition, the user who is running the analysis cannot export the results.
- The maximum number of records that can be returned by a query for processing is 40,000, and the maximum number of cells that can be populated is 150,000. If one or both of these limits are exceeded at runtime, then an error message is displayed.
- Depending on the option that was selected from the Data Viewing options in the Pivot Table properties, an error might be returned at runtime if a column that was added to the Columns drop target for the Pivot Table view returns more than 1,000 values. If the Content paging option was selected, then an error is returned and the user who is running the analysis cannot view or export the analysis. If the Fixed headers with scrolling content option was selected, then an error is not returned. The user who is running the analysis can scroll to view all of the content in the analysis. However, if the user wants to export the analysis, then the user must

select one of the Data export options (Excel, CSV, Tab Delimited, or XML). If the user selects any other option, then the export file is empty.

### Catalog Page Display Limit

The maximum number of objects that can be displayed in the Catalog page is 300, although more than this number of objects can exist in the catalog. If an object is not displayed on the Catalog page, then you can use the search functionality to find the object. In addition, you can save objects in folders and subfolders, to make the objects easier to locate. You can save all types of objects, including dashboards, in folders and subfolders.

### Time Limit for Query Execution

Analytics provides optimal performance for queries and reports while balancing the performance of Oracle CRM On Demand. To minimize the negative effect of long-running queries or run-away queries on the overall performance of Analytics, a time limit has been enabled for both real-time and historical reports. Queries that exceed the time limit generate a Timeout error message. For information about specific timeout limits that are applicable to your instance of Oracle CRM On Demand, contact Customer Care. For all instances, the maximum query time cannot exceed 10 minutes for Real-Time Reporting subject areas and 180 minutes for Historical Analytics subject areas. For information on optimizing query execution time, see About Report Performance (voir [A propos des performances des rapports](#) page 1179) and Optimizing Performance (voir [Optimisation des performances](#) page 1180).

### Multiselect Picklists

In Historical Analytics subject areas, Analytics displays a multiselect picklist (MSP) field (up to 10 fields for each object) as a separate folder. Within these folders only the first 20 picklist values of the field and the concatenated MSP field value are available for reporting.

Analytics supports the display of the concatenated MSP field values in the company's default language. Analytics also displays two additional folders:

- **Language Independent Code (LIC) folder:** This folder exposes the MSP concatenated field values using the language independent codes (LIC) as stored internally in the database. Use these MSP values in filters for optimum performance. LIC folders are named with the object name and suffixed with the word (*Code*). For example, Account Multi-Select Picklist Fields (Code) and Activity Multi-Select Picklist Fields (Code).
- **User Language folder:** This folder exposes concatenated MSP field values in the user's default language. User Language folders are named with the object name and suffixed with the words (*User Language*). For example, Account Multi-Select Picklist Fields (User Language) and Activity Multi-Select Picklist Fields (User Language).

Multiselect picklist values are supported in the Historical Analytics and Real-time Reporting subject areas for the following objects:

- Account
- Activity
- Approver
- Asset
- Associated Contact
- Associated Opportunity
- Call Activity
- Campaign
- Contact
- Custom Object 01, 02
- End Customer
- Event
- Final Approver

- Household
- Institution
- Invitees
- Last Approved By
- Lead
- Opportunity
- Opportunity Product Revenue
- Owned By User
- Primary Contact
- Product
- Quota
- Quote
- Sample Request
- Service Request
- Shared Address
- Solution
- User
- User Sign In History

### Column Filter Prompt in Combined Analyses

Column filter prompts provide general filtering of a column within a request. However, this column filter prompt is not available in combined analysis requests.

### Book Visibility

The Book selector appears in the Reports and Dashboard pages and in reports embedded in record Homepages. You can use the Book selector to drill down into user books or custom books. If you have Full Visibility settings and are displaying an Historical Analytics subject area, you can exclude subordinates or subbooks in the respective book hierarchy by clearing the Include Sub-Items check box.

The Book selector is not available for report previews. You cannot exclude sub-items from reports made from Real-time Reporting subject areas. You can clear the Include Sub-Items check box, but it has no effect on Real-time Reporting subject areas, it only affects Historical Analytics subject areas.

**NOTE:** Several settings control your visibility to records in analytics. For more information, see [About Visibility to Records in Analytics \(page 891\)](#).

### Exchange Rates

If your company has more than one active currency, your company administrator must set up exchange rates for each currency. Changes made to exchange rates appear in reports after the nightly refresh of analytics data. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within the month use that rate.

Some record types have multiple date fields. Only one date field is used to determine the month's exchange rate. For asset currency conversions, the Purchase Date field determines the month used. For an opportunity, the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date is used.

### Localization Settings

If you change your default language, the reporting elements display in the newly selected language. However, the data in reports or dashboards depends on your company's default language regardless of your chosen language.

### Date Support

Analytics supports date analysis of metrics through the date dimension for 41 years (2000 to 2040) for companies using calendar-quarter or standard, fiscal-calendar models. For companies using custom fiscal calendar, Analytics can support date analysis of metrics only for the years defined in Oracle CRM On Demand.

The exchange rate table supports only dates ranging from the year 2000 to the year 2040. If an analysis includes fields from more than one folder, then Oracle CRM On Demand might perform table joins that include the exchange rate table. In this situation, if a date is outside the range that is supported by the exchange rate table, then the record will be excluded from the results.

Date dimensions are set up differently in Historical Analytics subject areas than in Real-time Reporting subject areas. In Historical Analytics subject areas there is only one date dimension (standard or canonical), and there might be one or multiple sets of metrics using different dates, so these metrics can be reported by any date within the desire range. In Real-time Reporting subject areas, there are one or multiple date dimensions (role-playing) and only a single set of metrics, so these metrics can be analyzed using different date dimensions.

For example, consider the Opportunity History Analytics subject area, which contains one date dimension (Close Date) and two sets of metrics. The default set of metrics, Opportunity Metrics, is based on the Close Date, but there is also another set of metrics, Opportunity Metrics by Open Date, to allow analysis of opportunities by an open date. However, the Opportunities Real-time Reporting subject area contains two date dimensions: Date Opened and Close Date, and one set of metrics (Opportunity Metrics). The advantage of using the date dimension of the Historical Analytics subject area is that it allows analysis of various related metrics for the entire period using any date within the desire range in a single report.

The following table summarizes the set up of the date dimensions between Historical Analytics and Real-time Reporting subject areas.

Characteristic	Historical Analytics Subject Areas	Real-time Reporting Subject Areas
Date dimensions	One	One or multiple
Sets of metrics	One or multiple	One

### Time Support

Dates and times shown in reports are displayed in the company's time zone, so that everyone using the report can view consistent data. It is possible to display dates and times in the user's time zone (for Real-time Reporting subject areas only) if the company administrator has enabled the User Time Zone Support for Reporting Subject Areas field and if this field is selected in the user's profile. Changing this setting affects only reports that you display and does not affect reports that other users display. When sharing reports, the date and time information that you see might be different from the information that others see.

### User Quotas

User quotas are available for reporting in the following subject areas: Activities, Activity History, Opportunities, Opportunity History, Opportunity-Products, and Opportunity-Product History. You must be familiar with the following considerations when reporting user quotas:

- User quotas are related to your fiscal calendar definitions. If your fiscal calendar year uses 12 periods starting every July 1, then so does the user quotas. In reports, the user quota year is determined by the final period in the fiscal year. For example, if your fiscal year ends on June 30, 2011, then the user quota year 2011 is from July 1, 2010 through June 30, 2011.
- If your company changes the fiscal calendar definition, then you must delete and recreate user quotas if the quarterly and yearly roll-up of quota values for users must match the user quotas for Analytics. However, the user quota relation with the fiscal year in Analytics is still based on the year in which the last period of the fiscal year ends.



- User quotas are defined for the quota name, date (month or higher), and user. They are not defined at the opportunity level. If you try to report quota metrics and opportunity metrics with the opportunity dimension field, you might encounter ODBC errors. You might also encounter ODBC errors when the user quota is reported at a level of the dimension object that is lower than the defined level or the available level. For example, user quotas are defined at the month level. If you try to report at the date level, you might encounter an ODBC error.
- User quota metrics are always generated using Manager visibility regardless of the user's visibility. Hence, it is not possible for users who are not company administrators to report user quotas along with opportunity metrics when their visibility is set to Team visibility.
- You might experience ODBC errors if you report user quota metrics with a nonconforming dimension. For example, user quota metrics are not defined at the opportunity dimension in the Opportunity History subject area, and hence, you might experience ODBC errors if you tried to report user quota and opportunity metrics along with the opportunity dimension fields.
- If you define more than one quota for a given year, the user quota values shown in reports is an aggregation of all quota types for that year. You must use the filter by metric feature if you want the report to show user quota values of selected quota types for that year. For example, if Service Quota and License Quota are two quota types for the fiscal year 2009, and you want only Service Quota to be displayed in reports when reporting opportunity revenue, then use the following filter-metric formula on the user quota value column:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

### Custom Objects 01, 02, and 03 Associations

You cannot report on the many-to-many associations between Custom Objects 01, 02, and 03 with the following objects in Analytics:

- Activities
- Assets
- Leads
- Products

The many-to-many relationship is implemented only for Custom Objects 01, 02, and 03 and Account, Contact, Service Request, and Opportunity in Analytics. This many-to-many relationship is yet to be implemented between Custom Objects 01, 02, and 03 and Activities, Assets, Leads, and Products. However, you can report on the one-to-many relationship between these objects and Custom Objects 01, 02, and 03, using the Advanced Custom Objects real-time reporting subject area. You can display elements from the Activities dimension if you include an Activity metric in the report.

### Currency Conversion Limits

If a currency value is entered using a currency that is not the company's default currency, then Analytics converts that value to the company's default currency for use in reports. Large values that are acceptable for input in one currency may exceed value limits when converted to the company default currency. When this occurs, the report generation cannot be completed.

### Related Topic

- About Custom Objects Reporting (voir [A propos des rapports sur les objets personnalisés](#) page 906)

## A propos des rapports sur les objets personnalisés

Analytics fournit une prise en charge complète pour la création de rapports sur les objets personnalisés, comme suit :

- Vous pouvez générer un rapport sur les objets personnalisés 01, 02 et 03 et leur relation n à n avec les comptes, interlocuteurs, opportunités et demandes d'assistance à l'aide des domaines spécialement dédiés suivants :



- [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les comptes \(page 1023\)](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les interlocuteurs \(page 1024\)](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les opportunités \(page 1025\)](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les demandes d'assistance \(page 1026\)](#)
- Vous pouvez utiliser le [domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés avancés \(page 1002\)](#) pour générer des rapports sur les relations entre les objets personnalisés 04 à 40 et de nombreux autres types d'enregistrement, notamment les objets personnalisés 01, 02 et 03.
- Vous pouvez utiliser le [domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés \(page 929\)](#) pour générer des rapports sur les relations entre les objets personnalisés 01 à 05 et les comptes, activités, campagnes, interlocuteurs, leads, opportunités, partenaires et demandes d'assistance.

## A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports

De nombreux rapports nécessitent l'utilisation de champs d'adresse. Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez créer des rapports sur des adresses de deux façons différentes, en fonction de vos besoins. Dans le Domaine actif, un dossier relatif aux adresses et contenant le mot 'Détaillée' (par exemple Adresse de facturation - Détaillée) comporte des fonctions de génération de rapports sur les neuf champs d'adresse standard inclus dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la façon dont chaque champ est mappé avec le format d'adresse des différents pays, voir A propos du mappage des pays et des adresses (voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) page 1768).

Les champs inclus à partir du dossier Détaillée des adresses ne peuvent pas faire l'objet d'une exploration dans les rapports. Les étiquettes des champs s'affichent de façon cohérente, indépendamment du pays de chaque enregistrement ou indépendamment du pays par défaut de la société de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

La plupart des autres champs d'adresse du Domaine actif (ceux qui ne se trouvent pas dans le dossier Détaillée) peuvent faire l'objet d'une exploration lorsqu'ils sont inclus dans des rapports. Les champs affichés correspondent à ceux qui sont associés au pays par défaut de la société de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand. Cependant, il est possible que tous les champs n'apparaissent pas si le pays associé à un enregistrement spécifique n'est pas identique au pays par défaut de la société de l'utilisateur dans Oracle CRM On Demand.

## Prise en charge des langues pour les listes de sélection dans l'analytique

L'analytique prend en charge l'affichage des valeurs de liste de sélection dans la langue de l'utilisateur en plus de la langue par défaut de la société. Le tableau ci-après répertorie les types d'enregistrement qui prennent en charge ces listes de sélection et les noms des sous-dossiers des listes de sélection. Chaque sous-dossier contient un jeu de champs de liste de sélection qui permet d'afficher les valeurs de liste de sélection dans la langue de l'utilisateur.

Type d'enregistrement	Historique ou temps réel	Nom du sous-dossier
Compte	Historique et temps réel	Compte - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Relation du compte	Historique et temps réel	Relation du compte - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Activité	Historique et temps réel	Activité - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)

Type d'enregistrement	Historique ou temps réel	Nom du sous-dossier
Evaluation	Temps réel	Evaluation - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Equipement	Historique et temps réel	Equipement - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Plan commercial	Temps réel	Plan commercial - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Campagne	Historique et temps réel	Campagne - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Interlocuteur	Historique et temps réel	Interlocuteur - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Objet personnalisé 01 - 05	Historique et temps réel	Objet personnalisé nn Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Objet personnalisé 06 - 40	Temps réel	Objet personnalisé nn Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Événement	Historique	Événement - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Plan financier	Temps réel	Plan financier - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Foyer	Historique et temps réel	Foyer - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Lead	Historique et temps réel	Lead - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Réponse au message	Historique et temps réel	Réponse au message - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Plan de diffusion	Historique et temps réel	Plan de diffusion - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Élément du plan de diffusion	Historique et temps réel	Élément du plan de diffusion - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Opportunité	Historique et temps réel	Opportunité - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Produit de l'opportunité	Historique et temps réel	Produit de l'opportunité - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Commande	Temps réel	Commande - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)

Type d'enregistrement	Historique ou temps réel	Nom du sous-dossier
Produit	Historique et temps réel	Produit - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Quota	Historique et temps réel	Quota - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Demande d'assistance	Historique et temps réel	Demande d'assistance - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Adresse partagée	Historique	Adresse partagée - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Solution	Historique et temps réel	Solution - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)
Utilisateur	Historique et temps réel	Utilisateur - Champs Liste de sélection (langue utilisateur)

**REMARQUE :** Le type d'enregistrement Utilisateur n'apparaît pas toujours en tant que dimension Utilisateur. On le trouve également sous les noms de dimension Approbateur, Approbateur final et Dernière approbation par. Lorsqu'un type d'enregistrement utilisateur est inclus dans un autre type d'enregistrement, il apparaît, comme il se doit, au second niveau de la hiérarchie. La liste de sélection dans la langue de l'utilisateur et la liste de sélection dans la langue de la société apparaissent également au second niveau de la hiérarchie, et non sous le type d'enregistrement utilisateur.

Pour afficher les valeurs de liste de sélection dans la langue de la société, vous pouvez continuer à utiliser les champs de liste de sélection se trouvant sous les dossiers de dimensions standard. Par ailleurs, les champs de liste de sélection ayant comme suffixe le terme *code*, disponibles précédemment sous le dossier principal apparaissent à présent sous les sous-dossiers (par exemple Compte - Champs Liste de sélection (code), Activité - Champs Liste de sélection (code) etc.), sans suffixe dans les noms de champ. Vous pouvez continuer à utiliser ces champs de code indépendamment de la langue ainsi que la version optimisée des champs de liste de sélection de base dans les filtres de rapport afin d'améliorer les performances des requêtes.

Dans les rapports, les valeurs de liste de sélection apparaissent dans la langue sélectionnée de l'utilisateur ou de la société. Néanmoins, les champs de liste de sélection pour lesquels aucune valeur n'est sélectionnée dans l'interface utilisateur apparaissent comme indiqué dans le tableau ci-dessous. La façon dont la valeur de liste de sélection s'affiche est fonction du type de la liste de sélection, qui peut être prédéfinie ou indexée personnalisée.

Le tableau ci-dessous indique comment s'affiche la valeur de la liste de sélection pour les domaines Analyses historiques.

Type de liste de sélection	Code indépendant de la langue	Valeur dépendant de la langue de la société	Valeur dépendant de la langue de l'utilisateur
Prédéfini	Non précisé	Non précisé ou vide. Avec la valeur Non précisé, ce texte apparaît dans la langue	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de l'utilisateur.

Type de liste de sélection	Code indépendant de la langue	Valeur dépendant de la langue de la société	Valeur dépendant de la langue de l'utilisateur
		sélectionnée de la société.	
Indexé personnalisé avec ou sans valeurs personnalisées définies	Non précisé	Vide.	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de l'utilisateur.

Le tableau ci-dessous indique comment s'affiche la valeur de la liste de sélection pour les domaines Rapports en temps réel.

Type de liste de sélection	Code indépendant de la langue	Valeur dépendant de la langue de la société	Valeur dépendant de la langue de l'utilisateur
Prédéfini	Vide	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de la société.	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de l'utilisateur.
Indexé personnalisé avec valeurs personnalisées définies	Vide	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de la société.	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de l'utilisateur.
Indexé personnalisé sans valeurs personnalisées définies	Vide	Les enregistrements sont supprimés.	Non précisé. Ce texte apparaît dans la langue sélectionnée de l'utilisateur.

## Notes d'utilisation sur les domaines

Cette rubrique fournit des informations sur les domaines de date et d'heure, et les périodes de quota.

### Domaines de date et d'heure

Les périodes présentes dans vos rapports peuvent être basées sur le calendrier fiscal de votre société, qui peut être différent d'un calendrier standard. Par exemple, l'exercice de votre société peut débuter le 1er juin de chaque année calendaire. Si l'exercice de votre société a été récemment modifié dans Oracle CRM On Demand, vous devez consulter avec attention les analyses historiques si elles couvrent plusieurs années. Les données des rapports basés sur la méthode de calendrier fiscal précédente ne peuvent pas être alignées avec les données de la nouvelle méthode.

### Périodes de quota

Les rapports comprenant des informations de quota par année utilisent le mois de clôture de l'exercice. Alors que sur l'écran Quota, l'année présente le mois de début de la période de quota, ce qui est différent des rapports. Par

exemple, si la période de quota va de novembre 2009 à janvier 2010, l'écran Quota utilise l'année 2009, mais les rapports affichent l'année 2010.

## Selecting Subject Areas

To select a subject area for a report, click the Analytics tab and then click Analysis in the Create pane.

The Select Subject Area page contains two categories of subject areas: Historical Analytics and Real-time Reporting. The subject areas in the Historical Analytics category generate reports that are historical and that show trend analyses, based on data that is refreshed nightly. The subject areas in the Real-time Reporting category provide up-to-the-second data analyses and real-time information.

Subject areas represent information pertinent to a particular area of the business, or the reporting and analysis needs of a particular audience. Subject area names correspond to the type of information that they contain, such as dimension objects (record types) and fact metrics, which the business users want to analyze. Subject area names organize and categorize this information in various folders.

### Historical Analytics Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- [Account Addresses Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des adresses de compte](#) page 917)
- [Account and Competitor Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques de compte et de concurrent](#) page 918)
- [Account and Partner Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques de compte et de partenaire](#) page 920)
- [Account and Related Account Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques de compte et compte connexe](#) page 922)
- [Account Contact Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs de compte](#) page 924)
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) (page 924)
- [Account Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des comptes](#) page 925)
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) (page 927)
- [Activity Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des activités](#) page 928)
- [Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés](#) page 929)
- [Asset Historical Analytics Subject Area](#) (page 938)
- [Call Activity Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des activités de visite](#) page 939)
- [Campaign Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des campagnes](#) page 941)
- [Campaign Response Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des réponses à une campagne](#) page 942)
- [Contact Addresses Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des adresses d'interlocuteur](#) page 943)
- [Contact Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs](#) page 944)
- [Contact Interests Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques des intérêts de l'interlocuteur](#) page 944)
- [Contact Revenue Historical Analytics Subject Area](#) (voir [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires de l'interlocuteur](#) page 945)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area](#) (page 946)

- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques de l'enregistrement d'affaire](#) page 947) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit de l'enregistrement d'affaire](#) page 948) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Dealer Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des concessionnaires](#) page 950) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- [Event Historical Analytics Subject Area](#) (page 951)
- Household Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des foyers](#) page 952) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des leads](#) page 954)
- [Lead Team Historical Analytics Subject Area](#) (page 955)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des demandes BDM](#) page 956) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des opportunités et des concurrents](#) page 958)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des opportunités et des partenaires](#) page 960)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs d'opportunité](#) page 962)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des opportunités](#) page 962)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit des opportunités](#) page 964)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques d'équipe d'opportunité](#) page 965)
- Partner Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des partenaires](#) page 965) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques de la fourniture de contenu personnalisé](#) page 967)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques de pipeline](#) page 969)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des portefeuilles](#) page 970) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des produits](#) page 972)
- Quote Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des devis](#) page 973)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des phases de vente](#) page 973)
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) (page 974)
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) (page 976)
- Shared Activities Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des activités partagées](#) page 977)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des adresses partagées](#) page 978)
- Solutions Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des solutions](#) page 979)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques des produits avec tarification spéciale](#) page 979)
- Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area (voir [Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations](#) page 981)

### Real-time Reporting Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- [Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs de compte](#) page 991)
- [Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les chiffres d'affaires des comptes](#) page 992)
- [Account Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes chargée d'un compte](#) page 993)
- [Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes](#) page 994)
- [Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les concurrents](#) page 995)
- [Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les partenaires](#) page 997)
- [Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les comptes liés](#) page 999)
- [Activities Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les activités](#) page 1001)
- [Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés avancés](#) page 1002)
- [Assessments Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les évaluations](#) page 1015)
- [Assets Real-Time Reporting Subject Area](#) (page 1016)
- [Books Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les livres](#) page 1017)
- [Business Planning Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur la planification des affaires](#) page 1017)
- [Campaigns Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les campagnes](#) page 1019)
- [Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les relations de l'interlocuteur](#) page 1020)
- [Contact Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'un interlocuteur](#) page 1021)
- [Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs](#) page 1022)
- [Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les comptes](#) page 1023)
- [Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les interlocuteurs](#) page 1024)
- [Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les opportunités](#) page 1025)
- [Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les demandes d'assistance](#) page 1026)
- [Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés](#) page 1027)
- [Events Real-Time Reporting Subject Area](#) (page 1028)
- [Forecasts Real-Time Reporting Subject Area](#) (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les prévisions](#) page 1030)



- Households Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les foyers](#) page 1033) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Team Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes de leads](#) page 1036)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les leads](#) page 1037)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités](#) page 1038)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les concurrents](#) page 1040)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les partenaires](#) page 1041)
- Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs d'opportunité](#) page 1043)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur le chiffre d'affaires produit des opportunités](#) page 1043)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'opportunité](#) page 1044)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les commandes](#) page 1045)
- Partners Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les partenaires](#) page 1046) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur la fourniture de contenu personnalisé](#) page 1047)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les devis](#) page 1049)
- Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur l'équipe chargée des demandes d'assistance](#) page 1050)
- [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area \(page 1051\)](#)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les activités partagées](#) page 1052)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les solutions](#) page 1053)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les produits avec tarification spéciale](#) page 1054)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (voir [Domaine Rapports en temps réel sur les véhicules](#) page 1055)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	<p>This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.</p>
Multifact	<p>This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multifact allows you to perform combined fact analysis.</p>



Subject Area Type	Description
	<p>Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multifact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report.</p> <p>Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.</p>
Summary	<p>This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called <i>summary</i>, because it provides summary information for a specific dimension or record type in Oracle CRM On Demand analytics, such as the Account record type. From this subject area, you can obtain all the CRM functionality related metrics, such as sales revenue, service request, activity, and lead metrics.</p> <p>Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.</p>
Many-to-Many (M:M)	<p>This subject area type represents both many-to-many and one-to-many relationships between two record types. It contains a fact table but it might also be a subject area without a fact table.</p> <p>The one-to-many relationship between Custom Object 01 and Account can also be reported from this subject area. However, if you want to report on the many-to-one relationship between Account and Custom Object 01, then do not use this subject area. The Custom Object 01 subject area, which is a simple design subject area, allows you to report on all of the many-to-one relationships between all the standard record types and Custom Object 01.</p> <p>The Many-to-Many subject areas are the only ones that you can use to report on the many-to-many and one-to-many relationships between record types.</p>
Federated	<p>This subject area type allows you to report on both one-to-many and many-to-one relationships between the Custom Object record types and other record types, but not on many-to-many relationships.</p>

The first four types of subject areas mentioned (Simple, Multifact, Summary, and Many-to-Many) are standard subject areas. The fifth type of subject area is a federated subject area for custom objects.

### Standard Subject Areas

Standard subject areas are intended to report on the relationship among standard record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. Standard record types and Custom Objects 01, 02, and 03 can have the following relationships:

- One-to-many
- Many-to-one
- Many-to-many

Oracle CRM On Demand provides dedicated subject areas that allow the reporting of a many-to-one relationship between a standard record type and other record types. For example, the Opportunities subject area allows the

reporting of an opportunity record type's relationship with other record types. Dedicated subject areas also allow the reporting of a many-to-many relationship between two record types. For example, the Opportunity and Partner History subject area allows the reporting of a many-to-many relationship between opportunity and partner record types.

### Federated Subject Areas

There are two Federated subject areas:

- The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 04 through 40 and multiple other record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. All types of relationships can be reported on using this subject area, except for the many-to-many relationship between Custom Objects 04 through 40 and other record types, which is not supported directly by Oracle CRM On Demand.

The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area is the only subject area that unites the reporting of all custom objects and their associated objects under a single subject area.

- The Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 01 through 05 and accounts, activities, campaigns, contacts, leads, opportunities, partners, and service requests.

In a Federated subject area, the concept of a single driving record type does not apply. The lack of a driving record type means that you must always add a default metric to the analysis. Because a federated subject area does not have a single driving object, the analysis must always contain a metric in order to choose a relationship path among objects. In non-Federated subject areas, you do not need to choose a metric because the relationship is defined already in the repository using an implicit fact metric.

A Federated subject area provides access to the metrics for the supported related record types, so that you can build a summary report for the related metrics. Using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area, you can build a summary analysis that includes most of the record types in Oracle CRM On Demand.

With a Federated subject area, you can build analyses that show the one-to-many and many-to-many relationships for the supported record types. In the many-to-many design, you must use the subject area for the standard record type (for example, the Account record type) and the custom object subject area to report on the one-to-many relationship, and you must use the custom object subject area to report on the one-to-many relationship between other record types and that custom object. By using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area and the Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area, you can have access to both types of relationships. However, a many-to-many analysis is not available in these subject areas.

### Record Type Renaming in Analytics

Oracle provides record type renaming in analytics for all standard record types. Company administrators can rename record types in Oracle CRM On Demand. These new names are reflected in the analytics part of Oracle CRM On Demand. The renamed record types appear with their new names in subject areas, reports, and dashboards. For example, if a company administrator changes the account record type name to *Physician* in Oracle CRM On Demand, then the word *Account* is replaced in all of the answers and subject areas. So, the subject area *Account Address* becomes *Physician Address*. The subject area *Account Metrics* becomes *Physician Metrics*, and so on.

### Row\_ID and Object ID

For each record type in a subject area (such as account, activity, asset, and so on) the Row\_ID field in the database is mapped to a field named <object> ID, for example, one of the following: Account ID, Lead ID, Service Request ID, and so on.

### Optimized Custom Fields

Some dimensions have custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with Optimized Custom Fields, Optimized Custom Metrics, or Optimized Picklist Fields (Code), such as Account Optimized Custom Fields, Opportunity Optimized

Custom Metrics, and Account Optimized Picklist Fields (Code). Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

Some dimensions in real-time subject areas have fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words Code or UTC. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is an Indexed Date UTC field, which is the optimized version of the Indexed Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For information on using optimized filtering fields, see [Using Optimized Filtering Fields \(voir Utilisation des champs de filtrage optimisés page 1055\)](#).

### Book Hierarchy Support in Analytics

In dimensions where the Book hierarchy is supported, you can analyze metrics and related attributes at any level of the book hierarchy. The maximum number of hierarchy levels that is supported for Analytics is nine, that is, eight sublevel books and the top-level book. For more information about which dimensions support the book hierarchy, see [Book Hierarchy Support in Analytics \(page 1057\)](#).

## Domaine Analyses historiques des adresses de compte

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Permet de générer des rapports sur les relations n à n entre les comptes et les adresses. Dans les autres domaines, les rapports ne peuvent être générés que sur pour l'adresse principale d'un compte. Le domaine Analyses historiques des adresses de compte permet de prendre en compte toutes les adresses d'un compte avec leurs champ personnalisés ainsi que les adresses partagées par plusieurs comptes.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Adresse

### Métriques

- Métriques d'adresse
  - Nombre d'adresses de compte

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Le dossier Champs personnalisés d'adresses du compte n'est mis en correspondance qu'avec les champs personnalisés des adresses du compte. Si une adresse partagée est associée à un compte, seuls les champs personnalisés ajoutés à l'aide de l'option de modification aux adresses du compte sont disponibles pour la génération de rapports, mais pas les champs personnalisés de l'adresse partagée.

## Domaine Analyses historiques de compte et de concurrent

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes du concurrent. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les concurrents d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes du concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte du concurrent. Les attributs complets définissant la relation avec le compte du concurrent et qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Concurrent compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés

- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de DA
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA potentiel moyen
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre moyen de minutes pour clôturer une DA (date de clôture)
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre total de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains)
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA clôturé moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

### Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les comptes peuvent être liés à un autre compte en tant que concurrents. Ces comptes sont répertoriés dans la section d'informations connexes Concurrents compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre le compte et le concurrent, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un concurrent, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent compte.

## **Domaine Analyses historiques de compte et de partenaire**

### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### **Objectif commercial**

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### **Type de relation**

n à n

### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Partenaire/compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs

- Nombre de leads
- Nombre de leads archivés
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de DA
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA potentiel moyen
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes
- Nb de jours moyens pour clore une DA
- Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA de clôture moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

### Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation



Les comptes peuvent être liés à un autre compte en tant que partenaires. Ces comptes sont répertoriés dans la section d'informations connexes Partenaires/compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre le compte et le partenaire, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un partenaire, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent compte.

## **Domaine Analyses historiques de compte et compte connexe**

### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### **Objectif commercial**

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte connexe, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les comptes connexes d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte connexe. Les attributs complets définissant la relation avec le compte connexe qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### **Type de relation**

n à n

### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte connexe
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées

- Nombre de comptes
- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'activités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de leads
- Nombre de leads archivés
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de DA
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA potentiel moyen
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes
- Nb de jours moyens pour clore une DA
- Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
- Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA de clôture moyen
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- CA clôturé du produit
- Chiffre d'affaires moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

### Notes d'utilisation

Ce domaine fait partie d'un groupe de domaines liés. Tous les domaines de ce groupe ont les mêmes métriques et partagent la plupart des mêmes dimensions. La seule différence est que la première dimension de la liste de dimensions est propre au domaine. Les domaines de ce groupe sont les suivants :

- Historique de compte et concurrent
- Historique de compte et partenaire
- Historique de compte et compte connexe

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les comptes peuvent être liés entre eux. Les comptes qui sont liés à un compte, et non en tant que concurrents ou partenaires, sont répertoriés dans la section d'informations connexes Relation du compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

**REMARQUE :** Pour lier des comptes entre eux, vous devez avoir le privilège *Accéder à des relations étendues compte* et le privilège *Gérer l'accès aux relations développées de l'interlocuteur et du compte dans votre rôle d'utilisateur*, et votre administrateur doit ajouter la section d'informations connexes Relation du compte à la mise en page Détails du compte affectée à votre rôle.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre les comptes, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un compte lié, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte lié.

### Domaine Analyses historiques des interlocuteurs de compte

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Permet de générer des rapports sur les relations n à n entre les comptes et les interlocuteurs. Vous pouvez l'utiliser pour générer un rapport sur tous les interlocuteurs associés à un compte ou sur un interlocuteur commun à plusieurs comptes. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des comptes qui ne sont associés à aucun interlocuteur ou sur des interlocuteurs qui ne sont liés à aucun compte.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur

#### Métriques

- Métriques d'interlocuteur de compte
  - Nombre d'interlocuteurs du compte

#### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

Account hierarchies are created by specifying parent-child relationships between accounts. An account that is a child account for another account can also be a parent to another account, so the hierarchy can have multiple levels. This subject area allows you to analyze account data and to display the account hierarchy in the Account Hierarchy column in the analysis.

## Relationship Type

Summary

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
- Account Custom Metrics
- Account Optimized Custom Metrics
- Market Share
  - Average (Avg) Market Share
  - Market Share
- Year To Date (YTD) Revenue
  - Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue
  - Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue (000)
  - Year To Date (YTD) Revenue
  - Year To Date (YTD) Revenue (000)
- Number (#) of Accounts

### Usage Notes

None

### Domaine Analyses historiques des comptes

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine fournit une vue récapitulative des métriques d'exploitation importantes d'une société pour ses comptes. Le type d'enregistrement Compte est celui qu'il faut analyser. Vous pouvez utiliser le type d'enregistrement Compte pour répondre à des questions relatives aux performances du compte : quelles sociétés présentent le nombre le plus élevé de demandes d'assistance ? Quelles sociétés présentent le plus grand nombre d'opportunités ? Ce domaine vous permet de regrouper et de consolider ces métriques à n'importe quel niveau par les dimensions compte, territoire de compte et date. Une analyse plus approfondie impliquant d'autres domaines fonctionnels nécessite de faire appel à d'autres domaines.

#### Type de relation

Récapitulatif

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés
  - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
  - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
  - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
  - Nombre de DA
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - CA potentiel
  - CA potentiel (000)
  - CA potentiel moyen
  - Ancienneté moyenne des DA ouvertes
  - Nb de jours moyens pour clore une DA
  - Nombre moyen de minutes pour clôturer DA
  - Ancienneté moyenne des DA ouvertes (minutes)
  - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA de clôture moyen
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
  - CA clôturé du produit
  - Chiffre d'affaires moyen

- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du Produit (000)

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Account Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and team users. Because it is possible to associate an account with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use this subject area to create a list of all team members associated with an account or all accounts where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on accounts not associated with any user or to report on users not linked to an account.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Team
- Date
- Team Member

#### Metrics

- Account Team
  - Account Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Account Team Members

#### Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Account Team Optimized Custom Fields folder for the Account Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Account Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the accounts for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then accounts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

## Domaine Analyses historiques des activités

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser un large ensemble de métriques d'activité en fonction des dimensions d'activité, de compte, d'opportunité, de lead, de campagne, d'interlocuteur, de demande d'assistance et de date. Ce domaine est défini avec le niveau de détail le plus faible car il représente chaque événement d'activité et interaction liés à ces types d'enregistrement. Cela signifie que la table de faits d'activité qui détermine ce domaine est susceptible d'être la plus volumineuse. Ce domaine vous permet de consolider et d'analyser des métriques d'activité en utilisant l'ensemble de dimensions le plus vaste. Basé sur plusieurs tables de faits, il permet de générer des rapports sur les quotas d'utilisateur dans le contexte des métriques d'activité.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Événement
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Quota
- Demande d'assistance

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'activité
  - Activité - Métriques personnalisées
  - Métriques de l'activité par date de création



- Nb d'activités (date de création)
- Nombre de rendez-vous (date de création)
- Nb d'activités clôturées (date de création)
- Nombre d'activités ouvertes (date de création)
- Nombre de tâches (date de création)
- Métriques de l'activité par autres dates
  - Nombre de rendez-vous (date de fin)
  - Nombre de rendez-vous (date de début)
  - Nombre de tâches (date d'échéance)
- Nombre de comptes avec activités
- Nombre d'activités
- Nombre de rendez-vous planifiés
- Nombre d'appels passés
- Nombre d'appels aboutis
- Nombre d'activités clôturées
- Nombre d'activités ouvertes
- Métriques de quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Champs activés pour le fuseau horaire utilisateur

Normalement, les heures incluses dans les rapports du domaine Analyse s'affichent dans le fuseau horaire de la société afin de garantir des données cohérentes et ce quelle que soit la personne ayant généré les rapports. La dimension Activité inclut les champs suivants :

- Heure de fin
- Fuseau horaire utilisateur de l'heure de fin
- Heure de début
- Fuseau horaire utilisateur de l'heure de début

Les champs Heure de fin et Heure de début affichent l'heure de l'activité dans le fuseau horaire de la société. Les champs Fuseau horaire utilisateur de l'heure de fin et Fuseau horaire utilisateur de l'heure de début affichent les mêmes informations que les champs standard mais dans le fuseau horaire local de l'utilisateur.

### Domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les objets personnalisés avancés.

Le domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés est un domaine spécialisé qui permet de générer des rapports sur les relations 1 à n entre les objets personnalisés 01, 02 et 03 et certains objets prédéfinis, et sur les relations n à 1 entre les objets personnalisés 01 à 05 et certains objets prédéfinis. Dans la

mesure où le domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés permet de créer des rapports de différents objets sous un seul domaine, il est nécessaire d'inclure une métrique déterminante pour l'analyse afin de lui permettre de choisir un chemin de relation parmi les objets inclus dans l'analyse. Chaque fois que deux dimensions ou plus figurent dans une analyse, Oracle CRM On Demand requiert une métrique afin d'établir la relation entre les dimensions pour les analyses. Si le rapport n'inclut pas de métrique, Oracle CRM On Demand en sélectionne une de façon aléatoire.

La relation n à n est implémentée pour les objets personnalisés 01, 02 et 03, et Compte, Interlocuteur, Demande d'assistance et Opportunité dans Analytics. Il est donc possible d'élaborer des rapports sur la relation 1 à n entre les objets personnalisés 01, 02 et 03 et ces objets.

### Type de relation

Global

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 01
- Objet personnalisé 02
- Objet personnalisé 03
- Objet personnalisé 04
- Objet personnalisé 05
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Partenaire
- Demande d'assistance

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Compte - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - CA clôturé moyen
  - Chiffre d'affaires moyen
  - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
- Métriques d'activité
  - Activité - Métriques personnalisées
  - Métriques de l'activité par date de création
    - Nombre d'activités
    - Nombre de rendez-vous (date de création)
    - Nombre d'activités clôturées

- Nombre d'activités ouvertes
- Nombre de tâches (date de création)
- Métriques de l'activité par autres dates
  - Nombre de rendez-vous (date de fin)
  - Nombre de rendez-vous (date de début)
  - Nombre de tâches (date d'échéance)
- Activité - Métriques personnalisées optimisées
- Nombre de comptes avec activités
- Nombre d'activités
- Nombre de rendez-vous planifiés
- Nombre d'appels passés
- Nombre d'appels aboutis
- Nombre d'activités clôturées
- Nombre d'activités ouvertes
- Métriques de campagne
  - Campagne - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de comptes pour une campagne
  - Nombre de campagnes
  - Nombre de campagnes actives
  - Nombre de campagnes terminées
  - Nombre de campagnes planifiées
  - Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
  - Nombre de leads
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
  - Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
  - Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 100, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
  - Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
  - Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
  - Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead, divisé par le nombre de leads convertis en opportunités)
  - Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
  - Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
  - Taux de conversion des leads (définition : leads devenus clients, exprimés en pourcentage)
  - Taux de succès des opportunités (définition : nombre total d'opportunités réussies, divisé par le nombre total d'opportunités réussies et perdues)
  - Retour sur investissement
- Métriques d'interlocuteur
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées optimisées
  - Valeur résidence
    - Valeur résidence moyenne

- Valeur résidence moyenne (000)
- Valeur résidence
- Valeur résidence (000)
- Total des équipements
  - Total moyen des actifs
  - Total moyen des actifs (000)
  - Total des équipements
  - Total des équipements (000)
- Total des dépenses
  - Total moyen des dépenses
  - Total moyen des dépenses (000)
  - Total des dépenses
  - Total dépenses (000)
- Total revenus
  - Total moyen de revenus
  - Total moyen de revenus (000)
  - Total revenus
  - Total revenus (000)
- Total du passif
  - Total moyen du passif
  - Total moyen du passif (000)
  - Total du passif
  - Total dettes (000)
- Valeur nette totale
  - Valeur nette totale moyenne
  - Valeur nette totale moyenne (000)
  - Valeur nette totale
  - Total valeur nette (000)
- Ventes à ce jour
  - Moyenne des ventes à ce jour
  - Moyenne des ventes à ce jour (000)
  - Ventes à ce jour
  - Ventes cumulées (000)
- Nombre de clients
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de prospects
- Objet personnalisé 01-05 - Métriques

- Objet personnalisé 01-05 - Métriques personnalisées
- Objet personnalisé 01-05 - Métriques personnalisées optimisées
- Nombre d'objets personnalisés 01-05
- Métriques de lead
  - Lead - Métriques personnalisées
  - Lead - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
  - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
  - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et qui sont en phase de vente Clôturée/Gagnée)
  - Nombre de nouvelles opportunités
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead divisé par le nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
  - Nombre de jours moyen de suivi des leads (définition : nombre de jours pour effectuer le suivi du lead divisé par le nombre de leads.)
  - CA clôturé pour un lead
  - CA prévisionnel pour un lead
  - Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
  - CA prévu
- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
  - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
    - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre de gains
    - Nombre moyen de jours d'une phase
    - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
    - Cycle de vente moyen
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
    - Taux de perte des opportunités
    - Taux de succès des opportunités
    - Chiffre d'affaires
  - Opportunité - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités

- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire
- Cycle de vente moyen
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA prévisionnel
- Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
- Taux de perte des opportunités
- Taux de succès des opportunités
- Trimestre dernier - CA clôturé
- Trimestre dernier - CA clôturé (000)
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité (000)
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- Métriques de partenaire
  - Partenaire - Métriques personnalisées
  - Métriques de compte partenaire principal
    - Nombre de demandes BDM approuvées
    - Nombre de leads archivés
    - Nombre de DA annulées
    - Nombre de DA clôturées
    - Nombre de jours demande BDM en attente d'approbation
    - Nombre de jours avant approbation de demande BDM
    - Nombre de produits de l'enregistrement d'affaire
    - Nombre d'enregistrements d'affaires
    - Nombre d'enregistrements d'affaires convertis en opportunités
    - Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouveaux clients
    - Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouvelles opportunités
    - Nombre d'enregistrements d'affaires en attente d'approbation
    - Nombre d'enregistrements d'affaires débouchant sur des succès
    - Nombre d'enregistrements d'affaires avec opportunités
    - Nombre de leads
    - Nombre de leads converties en opportunités
    - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
    - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités gagnées
    - Nombre de demandes BDM

- 
- Nombre de demandes BDM en attente d'approbation
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de partenaires avec leads
  - Nombre de partenaires avec opportunités
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés
  - Nombre de DA
  - Nombre de demandes de tarification spéciale
  - Nombre de gains
  - Nombre d'enregistrements d'affaires approuvés
  - Nombre d'enregistrements d'affaires ayant expiré
  - CA clôturé moyen
  - CA potentiel moyen
  - Nombre moyen de jours d'une phase
  - Coût autorisé moyen pour produit avec tarification spéciale
  - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité
  - Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
  - Nombre de jours moyen avant conversion de lead
  - Nombre de jours moyen de suivi des leads
  - Nombre de jours moyen avant approbation de l'enregistrement d'affaire
  - Prix de vente conseillé moyen pour produit avec tarification spéciale
  - Ancienneté de la DA ouverte
  - Coût d'achat moyen pour produit avec tarification spéciale
  - Coût demandé moyen pour produit avec tarification spéciale
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA clôturé pour un lead
  - CA prévisionnel
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA prévisionnel pour un lead
  - Montant BDM pré-approuvé
  - Montant BDM pré-approuvé (000)
  - Montant BDM demandé

- Montant BDM demandé (000)
- Montant BDM demandé - Approbation en attente
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- CA potentiel
- CA potentiel (000)
- CA clôturé du produit
- CA clôturé du Produit (000)
- CA produit (000)
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- Montant de tarification spéciale autorisé
- Montant de tarification spéciale autorisé (000)
- Montant de tarification spéciale demandé
- Montant de tarification spéciale demandé (000)
- Quantité de produits avec tarification spéciale
- Quantité totale de produits de l'enregistrement d'affaire
- Montant de déclaration de BDM total approuvé
- Montant de déclaration de BDM total approuvé (000)
- Montant de déclaration de BDM total demandé
- Montant de déclaration de BDM total demandé (000)
- Chiffre d'affaires total sur les enregistrements d'affaire
- Chiffre d'affaires total sur les enregistrements d'affaire (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours (000)
- Nombre de partenaires
- Métriques de demande d'assistance
  - Métriques personnalisées de demande d'assistance
  - Métriques de demande d'assistance par date de clôture
    - Nombre de demandes d'assistance annulées (DA) (date de clôture)
    - Nombre de DA clôturées (date de clôture)
    - Nombre moyen de jours pour clôturer les demandes d'assistance (DA) (date de clôture)
    - Nombre moyen de minutes pour clôturer les demandes d'assistance (DA) (date de clôture)
- Demande d'assistance - Métriques personnalisées optimisées
- Nombre de demandes d'assistance annulées
- Nombre de demandes d'assistance (DA) clôturées



- Nombre de demandes d'assistance (DA) ouvertes
- Nombre de demandes d'assistance (DA) en attente
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre moyen de jours pour clôturer une demande d'assistance (DA)
- Nombre moyen de minutes pour clôturer les demandes d'assistance (DA)
- Temps moyen pour ouvrir une demande d'assistance (DA)
- Temps moyen pour ouvrir une demande d'assistance (DA) (minutes)

### Notes d'utilisation

Les analyses sans résultats peuvent se produire pour plusieurs raisons, l'une d'entre elles étant l'absence de métrique dans l'analyse. Votre analyse doit contenir au moins une métrique.

Vous pouvez également obtenir une analyse sans résultat si vous utilisez deux objets personnalisés qui ne sont pas directement liés l'un à l'autre. Pour analyser l'association entre un objet personnalisé et un autre objet incluant un autre objet personnalisé, les objets doivent être directement associés. Par exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 01 et Objet personnalisé 03, vous pouvez élaborer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 01, ainsi que l'association entre Compte et Objet personnalisé 03. Cependant, vous ne pouvez pas générer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 01 et Objet personnalisé 03 à moins qu'une association directe entre Objet personnalisé 01 et Objet personnalisé 03 ne soit définie dans l'application.

Pour poursuivre cet exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 01 et que ce dernier est directement associé à Objet personnalisé 03, vous pouvez élaborer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 01, ainsi que l'association entre Objet personnalisé 01 et Objet personnalisé 03. Cependant, vous ne pouvez pas élaborer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 01 et Objet personnalisé 03 à moins qu'il n'y ait une association directe entre Compte et Objet personnalisé 03, comme défini dans l'application.

Les dimensions Compte, Interlocuteur et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Date commune

Bon nombre des dimensions de type d'enregistrement dans ce domaine ont un dossier de date, par exemple Date ou Date de création. Toutefois, certains types d'enregistrement partagent une dimension de date commune. Si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier de date sous un type d'enregistrement qui partage une dimension de date avec d'autres types d'enregistrement et que vous sélectionnez une métrique pour un des autres types d'enregistrement qui partagent la même dimension de date, l'analyse affiche toutes les dates des enregistrements du type dont vous avez sélectionné la métrique. Par exemple, les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur partagent une dimension de date. Par conséquent, si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Compte, et que vous sélectionnez la métrique Nombre de comptes, l'analyse affiche toutes les dates auxquelles les enregistrements de compte ont été créés. Toutefois, étant donné que les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur partagent une dimension de date, le même résultat s'affiche si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Interlocuteur et la métrique Nombre de comptes.

Si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier de date sous un type d'enregistrement qui partage une dimension de date avec d'autres types d'enregistrement et que vous sélectionnez des métriques de plusieurs types d'enregistrement qui partagent la même dimension de date, l'analyse affiche toutes les dates des enregistrements de tous les types dont vous avez sélectionné les métriques. Par exemple, si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Compte, et que vous sélectionnez les métriques Nombre de comptes et Nombre d'interlocuteurs, l'analyse affiche toutes les dates auxquelles les enregistrements de compte et d'interlocuteurs ont été créés. Dans cet exemple, la valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre d'interlocuteurs pour toute date à laquelle des enregistrements de compte ont été créés mais aucun enregistrement d'interlocuteur, et la valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre de comptes pour toute date à laquelle des enregistrements d'interlocuteur ont été créés mais aucun enregistrement de compte.

Le tableau suivant répertorie les types d'enregistrement qui partagent une dimension de date commune et indique le nom de la dimension de date telle qu'elle apparaît pour chacun des types d'enregistrement.

Dimension Type d'enregistrement	Dimension Date
Compte	Date de création
Campagne	Date
Objets personnalisés 01 à 05	Date de création
Lead	Date
Opportunité	Date de clôture
Demande d'assistance	Date

### Champs personnalisés d'objets associés

Les champs personnalisés d'un objet associé ne peuvent pas être utilisés dans des rapports du domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés. Par exemple, si vous créez un champ pour un objet personnalisé en tant que champ associé d'un autre objet personnalisé, le nouveau champ n'est pas disponible dans le dossier d'objet personnalisé du domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés. Toutefois, le nouveau champ reste disponible dans le dossier de l'objet lié.

### Asset Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product, and user dimensions. It allows you to track assets and products sold to a customer or company. This subject area is one of the rare subject areas where the visibility to asset records is based on the visibility of the associated account records.

#### Relationship Type

Simple

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Product Category
- Product

#### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Asset Metrics by Purchase Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity
  - Asset Metrics by Ship Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity
  - Number (#) of Assets
  - Purchase Price
  - Quantity
  - Average (Avg) Purchase Price
  - Average (Avg) Quantity

### Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

### Domaine Analyses historiques des activités de visite

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine d'analyse permet aux responsables des ventes et aux commerciaux d'analyser les données sur les activités de visite par compte, interlocuteur, activité, propriétaire, produit, catégorie de produit et date. Contrairement à celles du domaine d'analyse Historique des activités, les métriques du domaine d'analyse Historique des activités de visite sont basées sur les types d'enregistrement Life Sciences liés à l'activité, notamment : Produits présentés, Echantillons remis, Demandes d'échantillon, Eléments de demande d'échantillon et Articles promotionnels offerts. Cela signifie que les activités pour lesquelles il n'existe aucun enregistrement correspondant à l'un ou plusieurs de ces types d'enregistrement enfant ne peuvent être prises en compte dans ce domaine.

Vous pouvez utiliser la dimension Catégorie de produit pour récapituler les métriques d'activités de visite pour les différents niveaux d'une hiérarchie de produits, tels que la marque, le sous-marché et le marché.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Activité de visite
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits
- Produits présentés
- Demande d'échantillons
- Echantillons remis

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'activités de visite
  - Produits présentés - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
  - Métriques personnalisées de demande d'échantillon
  - Métriques personnalisées d'échantillons remis
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
- Nombre de comptes
- Nombre d'activités relatives aux visites
- Nombre de visites avec présentation produit
- Nombre de visites avec produits présentés
- Nombre d'articles promotionnels remis en visite
- Nombre d'éléments de demande d'échantillon en visite
- Nombre de demandes d'échantillon en visite
- Nombre d'échantillons remis en visite
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre d'articles promotionnels remis
- Nombre d'éléments de demande d'échantillon
- Nombre d'échantillons remis

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau. Vous pouvez générer un rapport sur les enregistrements de visite de groupe, de visite de compte et de visite professionnel et sur les métriques associées.

Le nombre d'interlocuteurs correspond au nombre d'interlocuteurs principaux distincts et non à tous les interlocuteurs associés à la visite.

## Domaine Analyses historiques des campagnes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet de réaliser une analyse approfondie de campagnes en fonction de dimensions de campagne, d'utilisateur et de date. Vous pouvez analyser les résultats, les performances et le retour sur investissement d'une campagne. Les métriques disponibles permettent de résoudre les problèmes liés à la réalisation des objectifs de la campagne actuelle et d'optimiser les futures campagnes.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Campagnes
- Appartenant à l'utilisateur
- Date

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques
  - Nombre de campagnes
  - Nombre de campagnes actives
  - Nombre de campagnes terminées
  - Nombre de campagnes planifiées
  - Nombre de leads
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre de comptes pour une campagne
  - Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
  - Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
  - Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
  - Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 10, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
  - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
  - Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead, divisé par le nombre de leads convertis en opportunités)
  - Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
  - Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)

- Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
- Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
- Taux de conversion des leads (définition : leads devenus clients, exprimés en pourcentage)
- Chiffre d'affaires
- CA clôturé
- CA de clôture moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre total d'opportunités réussies, divisé par le nombre total d'opportunités réussies et perdues)
- Retour sur investissement

### Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Analyses historiques des réponses à une campagne

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

**REMARQUE :** Les données de réponse à la campagne sont limitées aux données des campagnes Oracle Email Marketing On Demand uniquement. Les données de réponses des campagnes pour lesquelles les données ont été saisies au moyen de l'interface utilisateur d'Oracle CRM On Demand ne sont pas affichées. Oracle Email Marketing On Demand a été abandonné et aucune nouvelle campagne ne peut être démarrée. Vous pouvez continuer à utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des données de campagne existante.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les informations de campagne, notamment les données de réponse des campagnes Oracle Email Marketing On Demand. Il complète les domaines de rapports des campagnes qui fournissent les données de performance des campagnes. Il permet aux sociétés d'analyser les réponses apportées à une campagne Oracle Email Marketing On Demand en répondant aux questions suivantes : Combien de personnes ont reçu la campagne ? Combien d'entre elles y ont répondu ? Comment ont-ils répondu ? Combien de temps ont-elles mis à répondre ? etc.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Destinataire de la campagne
- Réponse à une campagne
- Date

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques
  - Nombre de destinataires. Cette métrique est fondée sur le champ du destinataire de la campagne.
  - Nombre de refus permanents Cette métrique est fondée sur les réponses de type Changement d'adresse, Adresse incorrecte et Expéditeur incorrect.

- Nombre de refus temporaires Cette métrique est fondée sur les réponses de type Problème de boîte de réception, Problème de système, Problème de réseau, Problème de protocole, Problème de sécurité, Message trop volumineux, Vacances et Dernier recours.
- Nombre de répondants. Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.
- Nombre de réponses. Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.
- Nombre de réponses ouvertes Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Message ouvert.
- Nombre de clics publicitaires Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Clic publicitaire.
- Nombre d'entrées d'option Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Inclure dans la liste.
- Nombre de sorties d'option Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Exclure de la liste.
- Nombre d'entrées d'option globale Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Inclure tout.
- Nombre de sorties d'option globale Cette métrique est fondée sur le type de réponse du champ Exclure tout.
- Nombre de jours moyen pour répondre Cette métrique est fondée sur le statut de la livraison.

### Notes d'utilisation

Les métriques de la réponse à la campagne sont fondées soit sur le statut de la livraison, soit sur le type de réponse. Par exemple, le nombre de refus permanents est fondé sur le type de la réponse et non pas sur le statut de la livraison même en présence du statut de livraison Refus permanent.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Analyses historiques des adresses d'interlocuteur

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Permet de générer des rapports sur les relations n à n entre les interlocuteurs et les adresses. Dans les autres domaines, les rapports ne peuvent être générés que sur pour l'adresse principale d'un interlocuteur. Le domaine Analyses historiques des adresses d'interlocuteur permet de prendre en compte toutes les adresses d'un interlocuteur ainsi que les adresses partagées par plusieurs interlocuteurs.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Adresse

#### Métriques

- Métriques d'adresse
  - Nombre d'adresses d'interlocuteur

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Analyses historiques des interlocuteurs

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Vous pouvez utiliser ce domaine pour générer un rapport sur les métriques d'un interlocuteur, par interlocuteur, compte, campagne, appartenance à l'utilisateur et dimensions de date. Le niveau de détail de ce domaine est une ligne pour chaque interlocuteur créé dans Oracle CRM On Demand. Ce domaine vous permet de répondre rapidement aux questions suivantes : Quels sont les 10 employés qui ont le plus grand nombre d'interlocuteurs ? Quels comptes ne comportent aucun interlocuteur ? Quelles sont les campagnes les plus importantes par interlocuteur ? Combien de prospects un interlocuteur en particulier apporte-t-il à ma société ?

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Appartenant à l'utilisateur

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'interlocuteur
  - Nombre de clients
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre de prospects

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Analyses historiques des intérêts de l'interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Le domaine d'analyse de l'historique des centres d'intérêt d'un interlocuteur permet de générer des rapports sur les intérêts des interlocuteurs pour la dimension Interlocuteurs. Ce rapport permet aux conseillers et à leurs supérieurs de déterminer les centres d'intérêts de leurs clients et de sélectionner des cadeaux pertinents à leur offrir en fonction de ces intérêts. Ils peuvent également exploiter ces informations pour organiser des événements d'appréciation, tels que des tournois de golf. Ainsi, les conseillers peuvent approfondir leurs relations avec leurs clients, ainsi que rencontrer les amis et les familles de ces clients. Ces événements peuvent générer de nouvelles affaires.

### Type de relation

Simple



## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Appartenant à l'utilisateur
- Date
- Intérêts de l'interlocuteur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques des centres d'intérêt de l'Interlocuteur
  - Nb d'intérêts de l'Interlocuteur

## Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires de l'interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser des données de chiffre d'affaires de produit par interlocuteur, produit, catégorie de produit, titulaire et date. Les métriques de ce domaine sont les suivants :

- Nombre de produits
- Nombre moyen de produits
- Chiffre d'affaires moyen

Ce domaine permet aux utilisateurs de créer des rapports contenant différents types de chiffre d'affaires de produit dans le temps, comme le chiffre d'affaires projeté comparé au chiffre d'affaires réel. Cette comparaison permet aux utilisateurs de mieux comprendre les perspectives de chiffre d'affaires et les ventes de produits par interlocuteur. La dimension Catégorie de produit peut être utilisée pour récapituler les métriques de chiffre d'affaires d'interlocuteur pour différents niveaux d'une hiérarchie de produits, tels que la marque, le sous-marché et le marché.

### Type de relation

Simple

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Catégorie de produits
- Produit
- Interlocuteur - Chiffre d'affaires
- Date
- Appartenant à l'utilisateur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires d'interlocuteur
  - Nombre moyen de produits
  - Nombre de produits
  - Chiffre d'affaires moyen

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Contact Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to report on the many-to-many relationship between contacts and team members. You can use it to list all team members associated with a contact and all contacts where a user is added as a team member. You can also use it to report on the Primary Account associated to the Contact. You cannot use this subject area to report on contacts who are not associated with any user or to report on users not linked to a contact.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Contact Team
- Date
- Team Member

#### Metrics

- Contact Team
  - Contact Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Contact Team Members

#### Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Contact Team Optimized Custom Fields folder for the Contact Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)

- Text (Short)

In the Contact Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the contacts for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then contacts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

## Domaine Analyses historiques de l'enregistrement d'affaire

### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objectif commercial

Ce domaine fournit des informations sur la façon dont vos partenaires utilisent les enregistrements d'affaires et décrit l'impact de ceux-ci sur votre activité. Vous pouvez par exemple :

- créer un rapport indiquant le montant du chiffre d'affaires escompté à partir des enregistrements d'affaires ;
- déterminer le nombre de jours moyen nécessaires à l'approbation d'un enregistrement d'affaire ;
- déterminer le pourcentage d'opportunités ayant été enregistré ;
- générer un rapport sur le nombre d'enregistrements d'affaires ayant débouché sur de nouvelles opportunités ;
- déterminer la période de validité moyenne des enregistrements d'affaires ;
- créer un rapport indiquant la variation trimestrielle du chiffre d'affaires lié aux enregistrements d'affaires.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Client associé
- Opportunité associée
- Interlocuteur
- Date
- Enregistrement d'affaire
- Approbateur final
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal

### Métriques non basées sur la date de clôture

Les métriques suivantes ne sont pas basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Métriques d'enregistrement d'affaire
  - Métriques personnalisées d'enregistrement d'affaire
  - Nombre d'enregistrements d'affaires
  - Nombre d'enregistrements d'affaires avec opportunités

- Nombre d'enregistrements d'affaires sans opportunité
- Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouvelles opportunités
- Nombre d'enregistrements d'affaires pour des clients existants
- Nombre d'enregistrements d'affaires pour de nouveaux clients
- Nombre d'enregistrements d'affaires convertis en opportunités
- Nombre d'enregistrements d'affaires en attente d'approbation
- Nombre d'enregistrements d'affaires approuvés
- Nombre d'enregistrements d'affaires ayant expiré
- Nombre de jours en attente d'approbation
- Nombre de jours moyen avant approbation
- Période de validité moyenne (en jours)
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires approuvés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires rejetés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires renvoyés
- Pourcentage d'enregistrements d'affaires convertis en opportunités
- Nombre d'enregistrements d'affaires débouchant sur des succès

### Métriques basées sur la date de clôture

Les métriques suivantes sont basées sur la date de clôture des enregistrements :

- Métriques d'enregistrement d'affaire
  - Volume total de l'affaire sur les enregistrements d'affaires en cours
  - Volume total moyen de l'affaire sur les enregistrements d'affaires en cours
  - Chiffre d'affaires total des enregistrements d'affaires
  - Chiffre d'affaires total moyen des enregistrements d'affaires en cours
  - Chiffre d'affaires total des enregistrements d'affaires au trimestre dernier
  - Chiffre d'affaires total moyen des enregistrements d'affaires au trimestre dernier

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur associé inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit de l'enregistrement d'affaire

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Le domaine d'analyse de l'historique des chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire vous aide à identifier les tendances et orientations de votre enregistrement d'affaire. Il vous permet de créer des requêtes de base concernant les métriques du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire utilisant des attributs de dimension principale. Ce domaine vous aide à répondre à des questions telles que :

- Quel est le chiffre d'affaires maximum escompté pour un produit donné sur un enregistrement d'affaire donné ?
- En considérant les enregistrements d'affaires en cours uniquement, quel est le chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire (comme calculé à partir des enregistrements de chiffre d'affaires) ?
- Combien de produits différents sont référencés sur tous les enregistrements d'affaires (quel que soit le statut d'approbation) ?

- Quels sont les meilleurs produits pour tous les enregistrements d'affaires en cours : par quantité totale, chiffre d'affaires total, occurrence, quantité moyenne pour chaque enregistrement d'affaire ou chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire ?
- Liste de tous les enregistrements d'affaire ayant au moins une ligne détail de chiffre d'affaires du produit sur laquelle la quantité est différente de zéro ou de NULL ou le prix est différent de zéro ou de NULL.
- Quels étaient les meilleurs produits le trimestre dernier : par quantité, chiffre d'affaires total, occurrence, quantité moyenne par enregistrement d'affaire ou chiffre d'affaires moyen pour chaque enregistrement d'affaire ?

### Type de relation

1 à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur associé
- Client associé
- Opportunité associée
- Date (suivant la date de clôture de l'enregistrement d'affaire)
- Enregistrement d'affaire
- Chiffres d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Produit
- Catégorie de produits

### Métriques

Le domaine comporte les métriques suivantes :

- Métriques du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire
  - Métriques personnalisées du chiffre d'affaires du produit de l'enregistrement d'affaire :
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
  - Nombre de produits
  - Nombre de produits sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
  - Nombre de produits sur des enregistrements d'affaires en cours
  - Nombre moyen de produits sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
  - Nombre moyen de produits sur des enregistrements d'affaires en cours
  - Prix moyen
  - Quantité moyenne
  - Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total moyen
  - Chiffre d'affaires moyen
  - Quantité totale moyenne sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
  - Quantité totale moyenne les enregistrements d'affaires en cours
  - Chiffre d'affaires total moyen sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
  - Chiffre d'affaires total moyen sur les enregistrements d'affaires en cours

- Nombre moyen de produits (par enregistrement d'affaire)
- Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total
- Trimestre dernier - Chiffre d'affaires total (000)
- Quantité totale
- Quantité totale (000)
- Quantité totale sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
- Quantité totale les enregistrements d'affaires en cours
- Chiffre d'affaires total
- Chiffre d'affaires total (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires sans opportunité (000)
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours
- Chiffre d'affaires total sur des enregistrements d'affaires en cours (000)
- Compte partenaire principal

#### Notes d'utilisation

Aucun

#### Domaine Analyses historiques des concessionnaires

##### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

##### Objectif commercial

Permet d'analyser l'historique des concessionnaires par rapport aux demandes d'assistance et aux activités.

##### Type de relation

Simple

##### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Concessionnaire
- Appartenant à l'utilisateur
- Date

##### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de concessionnaire
  - Concessionnaire - Métriques personnalisées
  - Nombre de concessionnaires
  - Nombre de demandes d'assistance (DA)
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités ouvertes
  - Nombre d'activités clôturées

#### Notes d'utilisation

Aucun

## Event Historical Analytics Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

An event can be any type of promotional or educational event that is attended by sales personnel or other professionals. From a company's perspective, the following are the event types:

- **Sales Representative Level.** Executed by a manager or one or more sales representatives.
- **Corporate or National Level.** A national training event or meeting targeted at a specific group of professionals.

You can plan events at the national level for either a specific product or period and then allocate resources by region, district, or sales representative. For example, pharmaceutical companies require metrics and information about medical events to align sales and marketing activities. From a compliance perspective, reports provide information to companies, so that companies can control their budgets and ensure that there is little or no deviation.

### Relationship Type

Simple

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event
- Owned By User
- Product
- Product Category

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
  - Number (#) of Accounts for Event
  - Number (#) of Events
  - Number (#) of Invitees
  - Number (#) of Leads for Event
  - Number (#) of Opportunities for Event
  - Budget Surplus/Shortfall  
(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
  - Event Budget

The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the maximum of the dimension field value.

- Event Cost

(Definition: The cost of the completed activities for all attendees associated with an Event.)

### Usage Notes

If your company changes the display name for Event to a custom name, the custom name appears in your reports.

In releases earlier than Release 29, reports that included the Product Category and Events dimensions produced no results if there was no product associated to the event. This behavior was changed in Release 29 and Product Category is now independent of Event-Product associations.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

### Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

## Domaine Analyses historiques des foyers

### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité de générer des rapports sur les foyers pour la dimension Interlocuteur. Ces domaines permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre à des questions telles que :

- A quels foyers appartiennent les clients ?
- Comment les actifs des foyers sont-ils répartis entre mes clients dans mon volume d'affaires ?
- Quels sont mes premiers foyers par valeur totale des actifs ?

Le domaine Analyse de l'historique des foyers possède également une dimension Portefeuille qui peut être utilisée pour générer des rapports sur les informations des portefeuilles associés aux interlocuteurs de foyer. Notez que le portefeuille n'a qu'une relation indirecte avec les foyers (par le biais des interlocuteurs), de sorte que les attributs de la dimension Portefeuille ne peuvent pas être utilisés directement pour analyser les métriques de foyer. Vous pouvez combiner des rapports sur les foyers avec des rapports sur les portefeuilles afin d'améliorer le service client en considérant les clients comme des membres d'un foyer.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Foyer
- Foyer - Interlocuteur



## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de foyer
  - Total des actifs du foyer
    - Total des actifs du foyer
    - Total moyen des actifs du foyer
  - Total des dépenses du foyer
    - Total des dépenses du foyer
    - Total moyen des dépenses foyer
  - Total des revenus du foyer
    - Total des revenus du foyer
    - Total moyen des revenus foyer
  - Total du passif du foyer
    - Total du passif du foyer
    - Passif total moyen foyer
  - Valeur nette totale du foyer
    - Valeur nette totale du foyer
    - Total moyen disponible foyer
  - Total des actifs de l'interlocuteur
    - Total des équipements
    - Total moyen des actifs
  - Total des frais interlocuteur
    - Total des dépenses
    - Total moyen des dépenses
  - Total des revenus de l'interlocuteur
    - Total revenus
    - Total moyen des revenus
  - Total du passif de l'interlocuteur
    - Total du passif
    - Total moyen du passif
  - Valeur nette totale de l'interlocuteur
    - Valeur nette totale
    - Moyenne des valeurs nettes totales
- Foyer - Métriques personnalisées
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Nombre de leads consolidés

- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de foyers

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Analyses historiques des leads

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques de lead par compte, territoire de compte, campagne, interlocuteur, date, lead, opportunité, appartenance à l'utilisateur et compte partenaire principal. Il contient des types d'enregistrement faisant référence aux métriques qui analysent la qualité et la conversion des leads ainsi que les chiffres d'affaires associés aux leads.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de lead
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
  - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
  - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
  - Nombre de nouvelles opportunités
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés

- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead divisé par le nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de jours moyen de suivi des leads (définition : nombre de jours pour effectuer le suivi du lead divisé par le nombre de leads.)
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- CA prévu

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Lead Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between leads and team members. You can use it to list all team members associated with a lead and all leads where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on leads that are not associated with any user or to report on users not linked to a lead.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Lead
- Lead Team
- Team Member

#### Metrics

- Lead Team
  - Lead Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Lead Team Members

#### Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Lead Team Optimized Custom Fields folder for the Lead Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time

- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Lead Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the leads for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then leads either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

### **Domaine Analyses historiques des demandes BDM**

#### **Disponibilité**

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### **Objectif commercial**

Les budgets de développement marketing (BDM) offrent au propriétaire d'une marque la possibilité de financer le marketing de ses partenaires de façon systématique, afin permettre à ces derniers de vendre ses produits dans des zones géographiques particulières ou de commercialiser la marque. Par le biais de demandes BDM, les partenaires demandent des pré-approbations de financement d'activités marketing. Lorsque le propriétaire de la marque approuve la demande BDM, les partenaires peuvent exécuter l'activité puis soumettre une déclaration de BDM pour échanger les fonds pré-approuvés qui ont été dépensés.

Les propriétaires d'une marque ont besoin de métriques et d'informations sur les demandes BDM pour chaque partenaire et trimestre, afin de pouvoir aligner le marketing et les ventes par canal. Le domaine Analyses historiques des demandes BDM donne aux propriétaires de la marque les informations requises pour contrôler leur budgets BDM et s'assurer que les fonds sont alloués à des activités garantissant le meilleur retour sur investissement.

#### **Type de relation**

Simple

#### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte partenaire principal
- Campagne
- Demande BDM
- Date
- Appartenant à l'utilisateur
- Approbateur

#### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de demande BDM

- Métriques personnalisées de demande BDM
- Métriques de demande BDM par date de soumission
  - Nombre de demandes BDM
  - Montant demandé
  - Montant moyen demandé
  - Montant pré-approuvé
  - Montant moyen pré-approuvé
  - Montant de réclamation total demandé
  - Réclamation - Montant demandé moyen total
  - Montant de réclamation total approuvé
  - Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Nombre de demandes BDM
- Montant demandé
- Montant moyen demandé
- Montant pré-approuvé
- Montant moyen pré-approuvé
- Trimestre dernier - Montant demandé
- Trimestre dernier - Montant demandé moyen
- Trimestre dernier - Montant pré-approuvé
- Trimestre dernier - Montant pré-approuvé moyen
- Montant de réclamation total demandé
- Réclamation - Montant demandé moyen total
- Montant de réclamation total approuvé
- Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant demandé total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant demandé moyen total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant approuvé total
- Trimestre dernier - Réclamation - Montant approuvé moyen total
- Nombre (Nb) de demandes BDM en attente d'approbation
- Montant demandé en attente d'approbation
- Nombre (Nb) de demandes BDM soumises
- Nombre de demandes BDM approuvées
- Nombre (Nb) de demandes BDM rejetées
- Nombre (Nb) de demandes BDM retournées
- Nombre (Nb) de demandes BDM annulées
- Nombre (Nb) de demandes BDM arrivées à expiration
- Nombre (Nb) de déclarations BDM soumises
- Nombre (Nb) de déclarations BDM approuvées
- Nombre (Nb) de déclarations BDM rejetées
- Pourcentage (%) de demandes BDM approuvées
- Pourcentage (%) de demandes BDM arrivées à expiration
- Pourcentage (%) de demandes BDM rejetées
- Pourcentage (%) de demandes BDM retournées

- Nombre (Nb) de jours en attente d'approbation
- Nombre (Nb) de jours avant approbation
- Nombre (Nb) de jours moyen d'approbation en attente
- Nombre (Nb) moyen de jours pour approbation

### Notes d'utilisation

Si votre société attribue un nom d'affichage personnalisé à des demandes BDM, le nom personnalisé s'affiche dans les rapports.

## Domaine Analyses historiques des opportunités et des concurrents

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les concurrents pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte concurrent. Les attributs définissant la relation avec le compte concurrent qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Concurrent d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
  - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
    - Chiffre d'affaires
    - Nombre moyen de jours d'une phase
    - Nombre de gains
    - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
    - Cycle de vente moyen
    - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).
    - Taux de perte des opportunités
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase
  - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
  - Cycle de vente moyen
  - Taux de succès des opportunités (définition : nombre total d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).
  - Taux de perte des opportunités
  - Trimestre dernier - CA de l'opportunité
  - Trimestre dernier - CA clôturé

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les opportunités peuvent être liées à une opportunité en tant que concurrents. Ces opportunités sont répertoriées dans la section d'informations connexes Concurrents d'opportunité de la page Détails de l'opportunité. La relation entre deux opportunités liées de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des opportunités liées.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre l'opportunité et le concurrent, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour l'opportunité, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Opportunité. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un concurrent, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent d'opportunité.

## **Domaine Analyses historiques des opportunités et des partenaires**

### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### **Objectif commercial**

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### **Type de relation**

n à n

### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Partenaire d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### **Métriques**

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées



- Métriques d'opportunité par date d'ouverture
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
  - CA clôturé
  - CA prévisionnel
  - Chiffre d'affaires
  - Nombre moyen de jours d'une phase
  - Nombre de gains
  - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
  - Cycle de vente moyen
  - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).
  - Taux de perte des opportunités
- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- CA clôturé
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
- Cycle de vente moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisé par le nombre total d'opportunités réussies et manquées).
- Taux de perte des opportunités
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA clôturé

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les opportunités peuvent être liées à une opportunité en tant que partenaires. Ces opportunités sont répertoriées dans la section d'informations connexes Partenaires d'opportunité de la page Détails de l'opportunité. La relation entre deux opportunités liées de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des opportunités liées.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre l'opportunité et le partenaire, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour l'opportunité, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la

dimension Opportunité. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un partenaire, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Partenaire d'opportunité.

### **Domaine Analyses historiques des interlocuteurs d'opportunité**

#### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### **Objectif commercial**

Dans ce domaine d'analyse, vous pouvez générer des rapports sur tous les interlocuteurs associés à une opportunité donnée ou sur un interlocuteur donné associé à plusieurs opportunités. Dans les autres domaines d'opportunité, vous pouvez uniquement générer des rapports sur l'interlocuteur principal associé à une opportunité.

#### **Type de relation**

n à n

#### **Dimensions**

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Opportunité

#### **Métriques**

- Métriques de l'interlocuteur de l'opportunité
  - Nombre d'interlocuteurs de l'opportunité

#### **Notes d'utilisation**

Aucun

### **Domaine Analyses historiques des opportunités**

#### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### **Objectif commercial**

Ce domaine permet d'analyser les opportunités en fonction des dimensions de compte, de territoire, de campagne, d'interlocuteur, de titulaire et de date. Il comprend plusieurs tableaux de faits, ainsi que des métriques de quota et d'opportunités. Les métriques d'opportunités sont définies au niveau de détail le plus faible dans ce domaine. Vous pouvez ainsi analyser les métriques pour toutes les dimensions. Les métriques de quota, en revanche, sont définies à un niveau de détail plus élevé et peuvent être analysées uniquement en fonction des dimensions limitées suivantes : date (mois), quota et titulaire.

#### **Type de relation**

Faits multiples

#### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date

**REMARQUE** : La dimension Date est basée sur la date d'ouverture pour les métriques issues de Métriques d'opportunité par date d'ouverture et repose sur la date de clôture pour toutes les autres métriques. Dans tous les cas, la date est obtenue à partir de l'enregistrement Chiffre d'affaires, car le chiffre d'affaires est la table de faits.

- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Compte partenaire principal
- Quota
- Territoire

## Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
  - Métriques d'opportunité par date d'ouverture
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
    - Chiffre d'affaires
    - Nombre moyen de jours d'une phase
    - Nombre de gains
    - Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
    - Cycle de vente moyen
    - Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).
    - Taux de perte des opportunités
- Chiffre d'affaires
- CA prévisionnel
- CA clôturé
- Nombre d'opportunités
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'interlocuteurs avec opportunités
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Volume moyen de l'affaire (définition : volume moyen de chaque vente pour chaque client, exprimée en fonction du nombre d'unités ou du montant du chiffre d'affaires).
- Cycle de vente moyen
- Taux de succès des opportunités (définition : nombre d'opportunités réussies divisées par le nombre d'opportunités réussies et manquées).

- Taux de perte des opportunités
- Trimestre dernier - CA de l'opportunité
- Trimestre dernier - CA clôturé
- Métriques de quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

Les domaines des rapports sur les opportunités et d'analyse de l'historique des opportunités fournissent des métriques différentes. Avant de sélectionner un de ces domaines, vérifiez les métriques fournies dans les deux pour vous assurer que vous utilisez le domaine le plus adapté à vos besoins.

### Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit des opportunités

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les chiffres d'affaires des produits des opportunités par compte, territoire du compte, partenaire, campagne, opportunité, produit de l'opportunité, appartenance à l'utilisateur, produit et catégorie du produit. Etant donné que chacun des enregistrements de chiffre d'affaires de produit récurrent au sein de l'opportunité peut avoir une date de début différente, ce domaine est défini au niveau de détail le plus élevé et comporte une ligne pour chaque enregistrement. Le niveau de détail élevé de ce domaine procure une flexibilité maximale pour la consolidation des données à chaque niveau des dimensions prises en charge. Ce domaine contient également les dimensions et les métriques de quota, ce qui vous permet de générer un rapport contenant à la fois le chiffre d'affaires du produit de l'opportunité et les métriques de quota.

#### Type de relation

Faits multiples

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date
- Opportunité
- Opportunité - CA produit
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Compte partenaire principal (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota
- Territoire

#### Métriques

---

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Chiffres d'affaires des produits de l'opportunité - Métriques
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits
- Métriques de quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Analyses historiques d'équipe d'opportunité

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet de générer des rapports sur la relation entre les opportunités et les équipes d'opportunité. Utilisez ce domaine pour rechercher les membres d'une équipe impliqués dans une opportunité.

#### Type de relation

n à n.

#### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Date (suivant la date de clôture de l'opportunité)
- Opportunité
- Equipe d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur

#### Métriques

- Equipe d'opportunité
  - Equipe d'opportunité - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de membres de l'équipe chargée de l'opportunité

### Notes d'utilisation

**Visibilité des données.** Si les paramètres du domaine historique que vous avez définis dans votre profil sont Visibilité de responsable ou Visibilité d'équipe, ce domaine utilise le mode Visibilité d'équipe et vous pouvez créer des rapports sur toutes les opportunités desquelles vous êtes le propriétaire ou membre de l'équipe. Si le paramètre défini dans votre profil est Visibilité complète, les opportunités dont vous ou vos subordonnés êtes les propriétaires ou les enregistrements dans lesquels vous ou vos subordonnés avez été ajoutés en tant que membres de l'équipe peuvent faire l'objet de rapports.

### Domaine Analyses historiques des partenaires

#### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Objectif commercial

Le domaine d'analyse de l'historique des partenaires offre la possibilité d'analyser l'historique des partenaires. Vous pouvez analyser les leads, les opportunités et le chiffre d'affaires par partenaire et par territoire.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Partenaire
- Territoire
- Appartenant à l'utilisateur
- Date

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de partenaire propriétaire
  - Nombre d'opportunités
    - Nombre de partenaires avec opportunités
    - Nombre de gains
    - CA clôturé moyen
    - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité (définition : nombre de jours pour clôturer une opportunité divisé par le nombre de gains.)
    - CA clôturé
    - CA clôturé (000)
    - CA clôturé du produit
    - CA clôturé du Produit (000)
    - CA produit (000)
    - Nombre de leads
    - Nombre de leads archivés
    - Nombre de leads qualifiés
    - Nombre de leads rejetés
    - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
    - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
    - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
    - Nombre moyen de jours pour convertir un lead (définition : nombre de jours entre la date de création et la date de conversion du lead, divisé par le nombre de leads convertis en opportunités)
    - Nombre moyen de jours de suivi des leads
    - Chiffre d'affaires potentiel moyen
    - CA potentiel

- CA potentiel (000)
- Nombre de partenaires avec leads
- Partenaire - Métriques personnalisées
- Nombre de partenaires

### Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Analyses historiques de la fourniture de contenu personnalisé

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Utilisez les informations fournies par les analyses de ce domaine pour affiner le contenu et fournir la réponse appropriée à la bonne personne au bon moment. Par exemple, si vous travaillez dans l'industrie pharmaceutique, vous pouvez analyser les tendances des visites médicales, les performances de vos supports promotionnels et les réponses des différents segments, et cibler vos clients en conséquence.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Réponse au message
- Plan de diffusion
- Élément du plan de diffusion
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Nombre de comptes
- Métriques d'activité
  - Activité - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
  - Métriques de l'activité par date de création
    - Nombre d'activités

- Nombre de rendez-vous (date de création)
- Nombre d'activités clôturées
- Nombre d'activités ouvertes
- Nombre de tâches (date de création)
- Métriques de l'activité par autres dates
  - Nombre de rendez-vous (date de fin)
  - Nombre de rendez-vous (date de début)
  - Nombre de tâches (date d'échéance)
- Activité - Métriques personnalisées optimisées
- Nombre de comptes avec activités
- Nombre d'activités
- Nombre de rendez-vous planifiés
- Nombre d'appels passés
- Nombre d'appels aboutis
- Nombre d'activités clôturées
- Nombre d'activités ouvertes
- Métriques d'interlocuteur
  - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques de réponse au message
  - Réponses aux messages - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
  - Nombre de réponses aux messages
  - Nombre moyen de séquences
- Plans de diffusion - Métriques d'éléments
  - Plans de diffusion - Métriques d'éléments personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
  - Nombre d'éléments de plan de diffusion
  - Nombre moyen de séquences
- Métriques de plan de diffusion
  - Plans de diffusion - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé



■ Nombre de plans de diffusion

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

Ce domaine comporte plusieurs dimensions, mais leurs combinaisons ne sont pas toutes valides. Une erreur est générée pour les combinaisons non valides. Par exemple, les combinaisons suivantes ne sont pas valides, et elles produiront une erreur :

Dimension	Dimension	Dimension
Produit	Compte	Plan de diffusion
Produit	Compte	Élément du plan de diffusion
Produit	Compte	Réponse au message
Produit	Activité	Plan de diffusion
Produit	Activité	Élément du plan de diffusion
Produit	Activité	Réponse au message
Produit	Interlocuteur	Plan de diffusion
Produit	Interlocuteur	Élément du plan de diffusion
Produit	Interlocuteur	Réponse au message

Si votre type de visibilité est Visibilité d'équipe et que votre analyse inclut les dimensions Plan de diffusion, Élément du plan de diffusion ou Réponse au message, le type Visibilité de responsable est appliqué.

### Domaine Analyses historiques de pipeline

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Le domaine de l'historique du pipeline fournit un cliché mensuel de toutes les opportunités dans Oracle CRM On Demand. Les clichés de pipeline sont pris quotidiennement pendant la nuit, mais le processus d'archivage conserve uniquement le dernier cliché de chaque mois et purge les autres. Ces clichés ne sont jamais supprimés. Pendant l'exécution complète de l'opération ETL (extraction, transformation et chargement des données), les clichés sont sauvegardés et entièrement restaurés. Si des sociétés modifient leur type de calendrier fiscal, les clichés historiques ne seront pas réalignés sur la nouvelle définition de leur calendrier fiscal. Pour les sociétés utilisant un type de calendrier fiscal personnalisé, les clichés historiques peuvent être générés uniquement pour les définitions de calendrier fiscal spécifiées dans Oracle CRM On Demand. Des clichés sont pris pour les opportunités sans date de clôture ou dont la date de clôture se situe dans le trimestre actuel ou dans un trimestre futur.

#### Type de relation

Simple

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Date du cliché du pipeline
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de l'historique du pipeline
  - CA. Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité.
  - CA prévisionnel. Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité multiplié par la probabilité de l'opportunité.
  - CA clôturé. Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité clôturée/gagnée. Lorsque le statut de l'opportunité est Clôturée/Gagnée, le chiffre d'affaires et le CA clôturé ont la même valeur.
  - Chiffre d'affaires (000). Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité, en milliers.
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000). Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité multiplié par la probabilité de l'opportunité, en milliers.
  - CA clôturé (000). Cette métrique indique le chiffre d'affaires de l'opportunité clôturée/gagnée, en milliers. Lorsque le statut de l'opportunité est Clôturée/Gagnée, le chiffre d'affaires et le CA clôturé ont la même valeur.
  - Trimestre dernier - CA de l'opportunité Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires du trimestre dernier.
  - Trimestre dernier - CA attendu Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires attendu du trimestre dernier.
  - Trimestre dernier - CA clôturé Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires clôturé du trimestre dernier.
  - Trimestre dernier - CA de l'opportunité (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires du trimestre dernier, en milliers.
  - Trimestre dernier - CA attendu (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires attendu du trimestre dernier, en milliers.
  - Trimestre dernier - CA clôturé (000) Cette métrique indique la valeur du chiffre d'affaires clôturé du trimestre dernier, en milliers.
- Territoire

## Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Analyses historiques des portefeuilles

### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité d'analyser l'historique des portefeuilles, les interlocuteurs et les produits. Il est possible de générer des rapports sur les portefeuilles pour les dimensions suivantes : Interlocuteur, Compte, Produit, Conseiller et Heure. Ces rapports permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre aux questions suivantes :

- Quels produits financiers les clients possèdent-ils et quel est leur profil démographique ?
- Quelle proportion des actifs de mes clients sont investis dans quelles valeurs et classes d'actif ?
- Quelle est la proportion des actifs dans le volume d'affaires de chaque conseiller ?
- Quelles sont les classes d'actif dans le volume d'affaires de chaque conseiller ?
- Qui sont mes meilleurs clients par taille du portefeuille et chiffre d'affaires ?

Ces informations vous permettent d'analyser les portefeuilles par rapport aux clients et aux conseillers.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Date
- Institution
- Appartenant à l'utilisateur
- Portefeuille
- Produit

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de portefeuille
  - Portefeuille - Métriques personnalisées
  - Nombre de portefeuilles
  - Valeur totale de l'équipement
  - Montant du prêt
  - Prime
  - Chiffre d'affaires
  - Valeur nominale
  - Limite du crédit
  - Valeur totale moyenne des actifs
  - Montant moyen du prêt
  - Prime moyenne
  - Chiffre d'affaires moyen
  - Valeur nominale moyenne
  - Limite moyenne du crédit

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

La dimension Portefeuille inclut normalement des actifs non financiers tels que les véhicules sauf si votre administrateur a spécifiquement exclu ces actifs des listes de portefeuille à l'aide de l'option Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille sur la page Profil de la société.

## Domaine Analyses historiques des produits

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser des métriques de chiffre d'affaires en fonction des dimensions de produit, de compte, d'utilisateur, d'opportunité de date et de territoire. Il offre un niveau de détail plus élevé que le domaine de rapports sur les produits d'opportunité. En effet, il vous permet d'analyser des chiffres d'affaires d'opportunités en fonction de la dimension de produit. Ce domaine réduit l'écart d'analyse entre le domaine de rapports sur les opportunités et le domaine de rapports sur les produits d'opportunité.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Produits
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires de produit
  - Métriques personnalisées de chiffre d'affaires de produit
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel du produit
  - CA clôturé du produit
  - CA produit (000)
  - CA prévisionnel du produit (000)
  - CA clôturé du Produit (000)
  - Prix d'achat
  - Prix d'achat moyen
  - Quantité moyenne
  - Quantité totale
  - CA du produit - Trimestre dernier
  - CA clôturé du Produit - Trimestre dernier
  - CA du produit (000) - Trimestre dernier
  - CA clôturé du Produit (000) - Trimestre dernier

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Le champ Indicateur de prévision dans la dimension Produit de ce domaine est mappé avec le type d'enregistrement Chiffre d'affaires produit de l'opportunité et si ce champ est sélectionné avec d'autres champs de

---

produit (tels que Nom du produit), seuls les enregistrements de produit qui sont associés à l'enregistrement Chiffre d'affaires produit de l'opportunité apparaissent dans le rapport.

### **Domaine Analyses historiques des devis**

#### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand. L'objet Devis doit être provisionné par un administrateur.

#### **Objectif commercial**

Utilisez ce domaine pour analyser les devis par les dimensions compte, date, opportunité et propriétaire.

#### **Type de relation**

Simple

#### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Devis

#### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Devis - Métriques personnalisées
- Nombre de devis

#### **Notes d'utilisation**

Aucun.

### **Domaine Analyses historiques des phases de vente**

La page Phase de vente - Historique comporte les domaines suivants.

#### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### **Objectif commercial**

Ce domaine permet d'analyser des opportunités à différentes phases de vente par compte, opportunité, phase de vente et dimensions de date. Le domaine de l'historique de la phase de vente représente des clichés d'opportunités de l'historique basé sur des événements et est uniquement disponible côté historique. Etant donné que les opportunités par plusieurs phases de vente, ce domaine est plus dense que le domaine des opportunités avec autant d'enregistrements que le nombre de phases de vente d'opportunités.

#### **Type de relation**

Simple

#### **Dimensions**

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte

- Phase de vente historique
- Opportunité

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de la phase de vente
  - Nb moyen de jours d'une phase
  - Nb de jours d'une phase
  - Nombre d'opportunités
  - Chute
  - Taux de chute

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

La dimension Opportunité comporte un dossier Appartenant à l'utilisateur. Bien que ce dossier se trouve hiérarchiquement sous la dimension Opportunité, il représente sa propre dimension. Chaque dimension est associée à une table de la base de données. Lorsqu'un rapport porte sur plusieurs tables, les mesures du rapport sont utilisées pour relier les tables.

Pour illustrer cela, examinons ces exemples, où le propriétaire de l'opportunité Opportunité\_A change d'une phase de vente à l'autre :

Exemple 1 : Vous ne sélectionnez que les champs de la dimension Opportunité.

Résultat 1 : Toutes les opportunités figurent sur le rapport.

Exemple 2 : Vous ne sélectionnez que les champs du dossier Appartenant à l'utilisateur.

Résultat 2 : Tous les utilisateurs figurent sur le rapport, qu'ils soient propriétaires ou non d'enregistrements.

Exemple 3 : Vous sélectionnez les champs de la dimension Opportunité et du dossier Appartenant à l'utilisateur.

Résultat 3 : Le rapport affiche différentes lignes pour l'opportunité Opportunité\_A, une ligne pour chaque propriétaire qu'elle a pu avoir lors des différentes phases de vente.

### Service Request Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to analyze service request history, accounts, and assets. This subject area provides the ability to analyze service requests by account, contact, service request, user, partner, opportunity, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these service request performance metrics can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

#### Relationship Type

Simple

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Asset
- Contact
- Date

**NOTE:** The Date dimension is based on Close Date for metrics from Service Request Metrics by Close Date, and is based on Opened Time for all other metrics.

- Dealer
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Service Request
- Vehicle

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Metrics by Close Date
  - Number (#) of Cancelled SRs (Close Date)
    - Number (#) of Closed Service Requests (SRs) (Close Date)
    - Average (Avg) Days to Close SRs (Close Date)
    - Avg Minutes to Close SRs (Close Date)
- Service Request Custom Metrics
  - Number (#) of SRs
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Avg Open SR Age
  - Avg Days to Close SR
  - Avg Open SR Age (Minutes)
  - Avg Minutes to Close SRs

### Usage Notes

The custom fields in the Vehicle dimension are shared between the Vehicle record type and the Asset record type. The Vehicle record type has two sets of custom fields: one set that is shared with the Asset record type and appears in the Vehicle dimension, and one set that is exclusive to the Vehicle record type only. The custom fields that are exclusive to the Vehicle record type are not available in any reports. When adding custom fields to the Vehicle record type make sure that any fields that you want to appear in reports are added to the shared Asset-Vehicle custom fields and not to the Vehicle-only custom fields.

The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

## Service Request Team Historical Analytics Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between service requests and team members. Because it is possible to associate a service request with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use it to list all team members associated with a service request and all service requests where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on service requests that are not associated with any user or to report on users not linked to a service request.

### Relationship Type

Many-to-many

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date (based on the Opened Time of the service request)
- Service Request
- Service Request Team
- Team Member

### Metrics

- Service Request Team
  - Service Request Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Service Request Team Members

### Usage Notes

The Service Request dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Service Request Team Optimized Custom Fields folder for the Service Request Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Service Request Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the service requests for which you are either



the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then service requests either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

## Domaine Analyses historiques des activités partagées

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Permet d'analyser les activités partagées par dimension de compte, d'interlocuteur et d'utilisateur. Comme les activités peuvent être partagées entre un et plusieurs utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez répertorier les activités partagées. Les activités détenues ou partagées par un moins un utilisateur peuvent être générées en utilisant ce domaine.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Appartenant à l'utilisateur

### Métriques

- Métriques d'activité
  - Activité - Métriques personnalisées
  - Métriques de l'activité par date de création
    - Nombre d'activités
    - Nombre de rendez-vous (date de création)
    - Nombre d'activités clôturées
    - Nombre d'activités ouvertes
    - Nombre de tâches (date de création)
  - Métriques de l'activité par autres dates
    - Nombre de rendez-vous (date de fin)
    - Nombre de rendez-vous (date de début)
    - Nombre de tâches (date d'échéance)
  - Activité - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de comptes avec activités
  - Nombre d'activités
  - Nombre de rendez-vous planifiés
  - Nombre d'appels passés
  - Nombre d'appels aboutis
  - Nombre d'activités clôturées
  - Nombre d'activités ouvertes

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

La visibilité des données dans l'enregistrement d'activité n'est pas contrôlée en associant les livres à cet enregistrement dans ce domaine. Vous devez posséder l'enregistrement d'activité ou il doit être partagé avec vous afin que vous puissiez voir les enregistrements d'activité dans ce domaine.

## Domaine Analyses historiques des adresses partagées

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine vous permet de générer des rapports sur les adresses partagées, leur association à des comptes et des interlocuteurs, et les métriques afférentes. Il vous permet également de générer des rapports sur les comptes et les interlocuteurs qui sont associés à la même adresse ou la partagent.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Adresse partagée

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Adresse partagée - Champs Liste de sélection
  - 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
  - Statut validé
- Adresse de livraison (détaillée)
  - Adresse 1
  - Adresse 2
  - Adresse 3
  - Ville
  - Pays
  - Boîte postale/Code de tri
  - Province
  - Etat
  - Code postal
- Nombre de comptes
- Nombre de comptes et d'interlocuteurs
- Nombre d'interlocuteurs

## Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Analyses historiques des solutions

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Dans ce domaine d'analyse, vous pouvez analyser les solutions selon les dimensions produit, catégorie de produit, demande d'assistance et date d'expiration, ainsi que la relation entre les solutions et les demandes d'assistance associées. Vous pouvez également analyser les métriques importantes en matière de solutions et de demandes d'assistance associées, en vue de faciliter l'évaluation du statut et de l'efficacité des solutions.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date d'expiration
- Produit
- Catégorie de produits
- Demande d'assistance
- Solution

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Solution - Métriques personnalisées
  - Devise indexée moyenne 0
  - Nombre indexé moyen 0
  - Devise indexée 0
  - Nombre indexé 0
- Nombre de solutions
- Nombre de solutions approuvées
- Nombre de solutions publiées
- Nombre de solutions obsolètes
- Nombre de DA
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA clôturées

## Notes d'utilisation

La dimension Demande d'assistance inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Analyses historiques des produits avec tarification spéciale

#### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

## Objectif commercial

Les demandes de tarification spéciales permettent aux partenaires et aux propriétaires de marque d'exécuter un ensemble de processus selon lesquels un partenaire demande au propriétaire de marque un prix inférieur sur un produit (en raison, par exemple, d'une tendance générale des prix à la baisse ou en réaction à une offre de la concurrence).

Ce domaine vous permet d'effectuer une analyse historique et de générer des rapports sur les demandes et les produits avec tarification spéciale afin d'évaluer les performances du partenaire. Vous pouvez utiliser les métriques et les informations, telles que les réductions de prix autorisées pour chaque produit, partenaire et trimestre afin de mesurer l'efficacité de la remise et les performances du produit au niveau du canal.

## Type de relation

Simple

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date (basée sur la date de début de la demande de tarification spéciale)
- Enregistrement d'affaire
- Client final
- Dernière approbation par
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal
- Produit
- Catégorie de produits
- Demande de tarification spéciale

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métrique du produit avec tarification spéciale
  - Métrique du produit avec tarification spéciale à la date d'autorisation
    - Nombre de demandes de tarification spéciale (à la date autorisée)
    - Montant autorisé (à la date autorisée)
    - Montant autorisé (à la date autorisée) (000)
    - Montant demandé (à la date autorisée)
    - Montant demandé (à la date autorisée) (000)
    - Montant moyen autorisé (à la date autorisée)
    - Montant moyen demandé (à la date autorisée)
    - Quantité moyenne (à la date autorisée)
    - Quantité (à la date autorisée)
  - Métrique du produit avec tarification spéciale à la date de soumission
    - Nombre de demandes de tarification spéciale (à la date de soumission)
    - Montant autorisé (à la date de soumission)
    - Montant autorisé (à la date de soumission) (000)

- Montant demandé (à la date de soumission)
- Montant demandé (à la date de soumission) (000)
- Montant moyen autorisé (à la date de soumission)
- Montant moyen demandé (à la date de soumission)
- Quantité moyenne (à la date de soumission)
- Quantité (à la date de soumission)
  
- Nombre de demandes de tarification spéciale
- Montant autorisé
- Montant autorisé (000)
- Montant demandé
- Montant demandé (000)
- Montant moyen autorisé
- Montant moyen demandé
- Coût moyen autorisé
- Pourcentage moyen de remise autorisé
- Prix de vente moyen conseillé
- Coût d'achat moyen
- Quantité moyenne
- Coût moyen demandé
- Pourcentage moyen de remise demandée
- Prix moyen de vente au détail demandé
- Prix moyen de vente au détail suggéré
- Quantité
- Trimestre dernier - Montant autorisé
- Trimestre dernier - Montant autorisé (000)
- Trimestre dernier - Montant demandé
- Trimestre dernier - Montant demandé (000)
- Trimestre dernier - Quantité

### Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand. Le privilège Suivi des utilisations est nécessaire pour y accéder. Le rôle d'utilisateur Administrateur bénéficie de ce privilège par défaut.

#### Objectif commercial

Ce domaine octroie aux utilisateurs le privilège Suivi des utilisations, qui permet d'analyser l'utilisation d'Oracle CRM On Demand au sein de leur société. Les sociétés peuvent analyser l'utilisation des domaines d'application suivants dans Oracle CRM On Demand :

- Utilisation de l'application
- Adoption utilisateur
- Installation et configuration

**Type de relation**

Simple

**Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Objet analytique
- Sommaire
- Date
- Type d'objet
- Utilisateur
- Historique des connexions de l'utilisateur

**Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine, avec les champs pour lesquels elles sont stockées :

Le tableau suivant présente les métriques d'objets analytiques.

Métrique	Description
Nombre d'objets	Nombre d'objets analytiques.

Le tableau suivant présente les métriques de performances Analytics. Ces métriques représentent les performances des requêtes. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (Semaine)	Sommaire	Description
Nombre de demandes	Oui	Oui	Oui	Nombre de demandes par nom de rapport et nom de tableau de bord par semaine. Si un rapport est aussi disponible dans un tableau de bord, le nombre de requêtes concernant le rapport reflète uniquement les requêtes où il a été exécuté en tant que rapport. Etant donné qu'un tableau de bord contient souvent plusieurs rapports, les requêtes lancées au sein d'un tableau de bord ne sont pas incluses dans le nombre calculé pour les rapports.
Nombre (Nb) d'échecs	Oui	Oui	Oui	Nombre d'échecs par rapport et noms des tableaux de bord par semaine.
Temps de réponse moyen (s)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse moyen (en secondes) aux demandes.

Le tableau suivant représente les métriques d'utilisation de l'application dans Oracle CRM On Demand. Ces métriques représentent l'utilisation de divers types d'objet d'application, notamment le nombre d'enregistrements créés, mis à jour et supprimés. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (Mois)	Type d'objet	Description
Nombre d'enregistrements créés	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements créés par objet par utilisateur par mois
Nombre d'enregistrements mis à jour	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements mis à jour par objet par utilisateur par mois
Nombre d'enregistrements supprimés	Oui	Oui	Oui	Nombre d'enregistrements supprimés par objet par utilisateur par mois

Le tableau suivant présente les métriques des performances de visite de page dans Oracle CRM On Demand. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (Semaine)	Sommaire	Description
Nombre de demandes	Oui	Oui	Oui	Nombre de demandes par page par semaine.
Temps de réponse moyen (ms)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse moyen (en millisecondes) des visites de page.
Temps de réponse maximum (ms)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse maximum (en millisecondes) des visites de page
Temps de réponse minimum (ms)	Oui	Oui	Oui	Temps de réponse minimum (en millisecondes) des visites de page

**REMARQUE :** Les valeurs Temps de réponse maximum et Temps de réponse minimum sont uniquement disponibles pour les enregistrements de visites de page qui ont été chargés depuis que cette fonction a été mise à disposition. Les enregistrements de visite de page chargés dans Oracle CRM On Demand version 25 et antérieures présentent des valeurs NULL car ces données n'étaient pas enregistrées dans ces versions.

Le tableau suivant présente les métriques d'installation et de configuration. Elles constituent un cliché de la dernière installation et de la dernière configuration d'Oracle CRM On Demand telle qu'elles existaient au moment du rafraîchissement incrémentiel de vos données de suivi des utilisations. Les métriques d'installation et de configuration sont uniques, car elles ne sont capturées au niveau d'aucune dimension.

Métrique	Description
Nombre d'administrateurs	Nombre d'administrateurs auxquels l'un des privilèges suivants est accordé : Gérer une société, Gestion de la société - Définition de devises, Gestion de la société - Réinitialisation de tous les mots de passe, Gérer les thèmes, Gérer le contenu, Gérer le contenu - Gérer les pièces jointes et les images de la page de détails, Gérer les livres, Gérer les territoires, Gérer les utilisateurs, Gérer les rôles et les

	accès, Gestion des utilisateurs et des accès - Gestion des utilisateurs délégués.
Nombre de règles d'affectation	Nombre de règles d'affectation définies dans Oracle CRM On Demand
Nombre de livres	Nombre de livres définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de devises	Nombre de devises activées dans Oracle CRM On Demand
Nombre de champs personnalisés	Nombre de champs personnalisés utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'objets personnalisés	Nombre d'objets personnalisés déployés dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'onglets personnalisés	Nombre d'onglets Web personnalisés utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre de groupes	Nombre de groupes définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de langues	Nombre de langues activées dans Oracle CRM On Demand
Nombre de produits	Nombre de produits définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de processus de vente	Nombre de processus de vente définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre de territoires	Nombre de territoires définis dans Oracle CRM On Demand
Nombre d'applets Web	Nombre d'applets Web utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre de liens Web	Nombre de liens Web utilisés dans Oracle CRM On Demand
Nombre de workflows	Nombre de workflows définis dans Oracle CRM On Demand

Le tableau suivant représente les métriques (mensuelles) d'adoption utilisateur. Ces métriques permettent aux sociétés de surveiller et d'analyser l'adoption utilisateur de l'application Oracle CRM On Demand. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

**REMARQUE :** Tout enregistrement de session dont le champ Heure de déconnexion est exclu du calcul des métriques Nombre de secondes de connexion et Nombre moyen de secondes de connexion pour les métriques mensuelles et hebdomadaires car la durée de cette session ne peut pas être calculée.

Métrique	Utilisateur	Date (Mois)	Description
Nombre d'utilisateurs actifs	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs actifs existant dans l'application par mois



Nombre de jours depuis la dernière connexion	Oui	Non	Nombre de jours depuis la dernière connexion par l'utilisateur
Nombre d'utilisateurs délégués	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs délégués existant dans l'application par mois
Nombre de licences	Non	Non	Nombre de licences définies dans le profil de la société
Nombre de secondes de connexion	Oui	Oui	Nombre de secondes de connexion d'un utilisateur sur un mois donné
Nombre total des connexions	Oui	Oui	Nombre de connexions d'un utilisateur sur un mois donné. Si un utilisateur se connecte trois fois par jour, le décompte inclut 3 connexions et est ajouté à la valeur du mois en cours.
Nombre de connexions uniques	Oui	Oui	Nombre de connexions uniques d'un utilisateur au cours d'un mois donné. Si un utilisateur se connecte trois fois par jour, le décompte inclut 1 connexion unique et est ajouté à la valeur du mois en cours.
Nombre d'échecs de connexion	Oui	Oui	Nombre de connexions non abouties par utilisateur par mois
% de personnes connectées	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs connectés au cours du mois divisé par le nombre d'utilisateurs actifs.
Fréquence moyenne mensuelle de connexion	Non	Oui	Nombre de connexions uniques sur un mois donné, divisé par le nombre d'utilisateurs connectés au cours de ce mois.

Nombre moyen de secondes de connexion	Oui	Oui	Nombre de secondes de connexion d'un utilisateur sur un mois donné divisé par le nombre de connexions de cet utilisateur au cours de ce mois.
---------------------------------------	-----	-----	---

Le tableau suivant affiche les métriques (hebdomadaires) d'adoption utilisateur. Ces métriques permettent aux sociétés de surveiller et d'analyser l'adoption utilisateur de l'application Oracle CRM On Demand. Dans le tableau, *Oui* indique que la métrique est disponible pour le champ.

Métrique	Utilisateur	Date (Semaine)	Description
Nombre d'utilisateurs actifs	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs actifs existant dans l'application par semaine
Nombre d'utilisateurs délégués	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs délégués existant dans l'application par semaine
Nombre de secondes de connexion	Oui	Oui	Nombre de secondes de connexion d'un utilisateur sur une semaine donnée
Nombre total des connexions	Oui	Oui	Nombre de connexions d'un utilisateur sur une semaine donnée. Si un utilisateur se connecte trois fois par jour, le décompte inclut 3 connexions et est ajouté à la valeur de la semaine en cours.
Nombre de connexions uniques	Oui	Oui	Nombre de connexions uniques d'un utilisateur au cours d'une semaine donnée. Si un utilisateur se connecte trois fois par jour, le décompte inclut 1 connexion unique et est ajouté à la valeur de la semaine en cours.
Nombre d'échecs de connexion	Oui	Oui	Nombre de connexions non abouties par utilisateur par semaine

% de personnes connectées	Non	Oui	Nombre d'utilisateurs connectés au cours de la semaine divisé par le nombre d'utilisateurs actifs.
Nombre moyen de secondes de connexion	Oui	Oui	Nombre de secondes de connexion d'un utilisateur sur une semaine donnée divisé par le nombre de connexions de cet utilisateur au cours de cette semaine.
Fréquence moyenne hebdomadaire de connexion	Non	Oui	Nombre de connexions uniques sur une semaine donnée, divisé par le nombre d'utilisateurs connectés au cours de cette semaine.

### Notes d'utilisation

Cette rubrique présente des remarques relatives à l'utilisation.

#### A propos des données de suivi des utilisations

Les données de suivi d'utilisation de l'entrepôt de données sont actualisées chaque semaine à partir des informations issues des données de votre application Oracle CRM On Demand. Le rafraîchissement des données de suivi d'utilisation se déroule le week-end et n'est pas assujéti au rafraîchissement nocturne incrémentiel du reste des données.

Les métriques de suivi d'utilisation sont recalculées uniquement pour le mois en cours et les données du mois précédent ne sont pas recalculées, à moins que la semaine ne chevauche la fin du mois. Par exemple, lorsque le rafraîchissement incrémentiel du suivi d'utilisation est exécuté le vendredi 28 mai 2010, les métriques de suivi d'utilisation sont recalculées pour l'ensemble du mois de mai, à partir du 1er mai 2010. Lorsque le rafraîchissement incrémentiel du suivi d'utilisation est exécuté le vendredi 4 juin 2010, les métriques du suivi d'utilisation sont recalculées sur les mois de mai et de juin, car cette semaine chevauche ces deux mois.

Les métriques de suivi d'utilisation sont résumées par mois calendaires. Bien qu'il soit possible d'analyser ces métriques selon les calendriers fiscaux d'une société, elles ne sont pas alignées sur le calendrier fiscal des sociétés utilisant des calendriers non standard. La définition d'un calendrier fiscal peut présenter des anomalies, en particulier si vous utilisez un calendrier 4-4-5, 5-4-4 ou personnalisé, dans lequel deux mois calendaires commencent sur une période fiscale ou aucun mois calendaire ne commence au cours d'une période fiscale. Avec de telles situations, les métriques du suivi d'utilisation peuvent être "gonflées" ou absentes pour une période fiscale donnée.

La plupart des données de suivi d'utilisation sont capturées au niveau hebdomadaire. Certaines métriques d'adoption des utilisateurs ne sont pas capturées au niveau hebdomadaire. Toutes les métriques d'installation et de configuration ne sont pas capturées au niveau hebdomadaire. Comme les données de suivi d'utilisation sont capturées au niveau mensuel, elles peuvent être agrégées par mois, par trimestre et par an. En revanche, elles risquent de ne produire aucun résultat si elles sont exécutées à des niveaux inférieurs au niveau hebdomadaire.

#### A propos de l'historique des connexions utilisateur

Les données de l'historique des connexions utilisateur datant de plus de 90 jours sont purgées en permanence de l'application Oracle CRM On Demand. Par conséquent, la fonction de suivi des utilisations peut gérer environ 90 jours de métriques d'adoption des utilisateurs à partir de la première mise à jour de l'application Oracle CRM On Demand à cette version. Toutefois, les données de l'historique d'adoption des utilisateurs sont conservées dans l'entrepôt de données pour prendre en charge l'analyse de la tendance historique des métriques d'adoption d'utilisateurs dans les données analytiques d'Oracle CRM On Demand. Ces données sont conservées jusqu'au rafraîchissement complet suivant, même après avoir été purgées d'Oracle CRM On Demand.

### Métriques du suivi des utilisations

Les métriques du suivi des utilisations sont collectées par semaine calendaire. Si vous utilisez un calendrier non standard, tel que 5-4-4, 4-4-5, ou un calendrier fiscal personnalisé, il est alors possible qu'un mois ou un trimestre comporte plus ou moins de semaines que d'autres mois ou trimestres fiscaux. Ainsi, vos métriques peuvent sembler légèrement gonflées ou déflatées sur un mois ou un trimestre donné. Ce comportement est prévisible quand les métriques de votre société ne sont pas entièrement alignées sur leurs définitions du calendrier fiscal, et qu'elles sont analysées par mois et trimestres du calendrier fiscal.

### Dimension Objet analytique

Vous pouvez combiner les champs de la dimension Objet analytique avec les champs de la dimension Utilisateur uniquement et avec les métriques d'objet analytique uniquement. Vous ne pouvez pas combiner les champs de la dimension Objet analytique avec les champs d'une dimension différente de la dimension Utilisateur ni avec des métriques autres que les métriques d'objet analytique.

Pour générer un rapport sur les informations utilisateur pour l'utilisateur ayant créé un objet, ajoutez les champs de l'objet analytique et les champs de la dimension Utilisateur ou de la dimension Créé par sous la dimension Objet analytique. Pour générer un rapport sur les informations utilisateur pour l'utilisateur à l'origine de la dernière modification d'un objet, ajoutez les champs de l'objet analytique et les champs de la dimension Utilisateur ou de la dimension Dernière modification par sous la dimension Objet analytique.

L'actualisation hebdomadaire des données de suivi des utilisations remplace les données existantes pour les objets analytiques. Si vous voulez comparer les données d'une semaine sur une autre, vous devez exporter les données chaque semaine.

Les données de suivi des utilisations sont collectées pour les types d'objet analytique suivants : Action, Analyse, Condition, Filtre, Tableau de bord, Page de tableau de bord et Invite de tableau de bord.

Lors de l'extraction et de la consultation des données pour les objets analytiques, vous devez tenir compte des points suivants :

- Les données sont collectées pour les objets analytiques sous Dossiers partagés uniquement. Les données ne sont pas collectées pour les objets analytiques stockés dans des dossiers personnels.
- Les données concernant des objets supprimés ne sont pas collectées. Si un objet a été supprimé du catalogue au cours de la semaine précédant l'actualisation des données, aucune information concernant cet objet n'est incluse dans les données.
- Si un objet a été modifié plusieurs fois au cours de la semaine précédant l'actualisation des données, seuls les détails de la modification la plus récente sont disponibles.
- Si un objet a été créé au cours de la semaine précédant l'actualisation des données, puis supprimé plus tard au cours de la même période, l'objet n'est pas inclus dans les données pour la période.
- Si un objet a été créé au cours d'une semaine donnée et si cet objet a été supprimé au cours de la semaine suivante et un nouvel objet analytique portant le même nom a été créé au cours de la même semaine, un objet portant ce nom apparaît en tant qu'objet nouvellement créé dans les données pour les semaines consécutives.

### Métriques d'objets analytiques

Vous pouvez combiner les métriques d'objet analytique avec les champs de la dimension Objet analytique et de la dimension Utilisateur uniquement. Vous ne pouvez pas combiner les métriques d'objet analytique avec d'autres métriques ni avec des champs d'une dimension autre qu'Objet analytique et Utilisateur.

### Dimension de contenu

La dimension de contenu est commune aux métriques de performances Analytics et aux métriques des performances de visite de page.

Pour générer un rapport sur les métriques de performances analytiques, utilisez le champ Catégorie de contenu pour filtrer la condition suivante :

Catégorie de contenu = Analyses V3

Pour générer un rapport sur les métriques de performances des visites de page, utilisez le champ Catégorie de contenu pour filtrer la condition suivante :

Catégorie de contenu = Visites de page

Lors de l'analyse des métriques de performances de visites de page, les seuls champs disponibles de la dimension Contenu sont : Catégorie de contenu et Nom du contenu. Pour les performances des visites de page, la valeur Nom du contenu représente le titre de l'écran. Pour les performances analytiques, la valeur Nom du contenu représente le nom du rapport ou du tableau de bord.

Pour afficher les chemins des analyses et des tableaux de bord dans votre analyse de suivi des utilisations, utilisez le champ Détails du contenu dans la dimension Contenu. Les détails du contenu ne s'affichent que pour le contenu dont la catégorie de contenu est définie avec la valeur Analyses V3.

Le format des chemins pour les analyses et les tableaux de bord est le suivant :

- Chemin pour le dossier personnel d'un utilisateur :

*/users/IDLigneUtilisateur*

où *IDLigneUtilisateur* est l'ID ligne de l'utilisateur propriétaire du dossier. Par exemple :

*/users/1QA4-HQOAD*

- Chemin pour le dossier partagé au sein de l'entreprise :

*/shared/NuméroSociété\_Shared\_Folder*

où *NuméroSociété* est le numéro de l'instance d'Oracle CRM On Demand de votre société. Par exemple :

*/shared/9999\_Shared\_Folder*

- Chemin pour le dossier partagé migré au sein de l'entreprise :

*/shared/Company\_NuméroSociété\_Shared\_Folder*

où *NuméroSociété* est le numéro de l'instance d'Oracle CRM On Demand de votre société. Par exemple :

*/shared/Company\_9999\_Shared\_Folder*

**REMARQUE :** Dans les versions antérieures à la version 38, l'utilisation des tableaux de bord personnalisés stockés dans les dossiers sous Dossier partagé migré au sein de l'entreprise n'était pas suivie.

- Dans l'application standard, le chemin pour une analyse incorporée dans un type d'enregistrement Page d'accueil a le suffixe */\_Emb*. Certaines analyses exécutées à partir de tableaux de bord prédéfinis sous le dossier Analyses prédéfinies dans le catalogue ont le suffixe */\_DB*. Les sous-dossiers correspondant aux suffixes */\_Emb* et */\_DB*, ainsi que les analyses dans ces sous-dossiers, ne sont pas visibles dans le catalogue.

Voici un exemple du chemin pour une analyse incorporée à un type d'enregistrement Page d'accueil par défaut dans l'application standard.

```
/shared/Analyse prédéfinie/Analyses clients/_Emb
```

Voici un exemple du chemin pour une analyse exécutée à partir d'un tableau de bord prédéfini.

```
/shared/Analyse prédéfinie/Analyses clients/_DB
```

A compter de la version 38, le champ Détails du contenu est renseigné comme suit :

- Pour les tableaux de bord personnalisés stockés dans des dossiers sous Mes dossiers ou Dossiers partagés, le champ Détails du contenu est renseigné avec le chemin vers le tableau de bord tel qu'il apparaît dans le catalogue.

Par exemple, si un tableau de bord est stocké dans un dossier personnalisé intitulé Mes tableaux de bord personnalisés directement sous Mes dossiers pour un utilisateur dont l'ID utilisateur est 1QA4-HQOAD, le champ Détails du contenu contient :

```
/users/1QA4-HQOAD/Mes dossiers personnalisés
```

Chaque niveau de dossier personnalisé est inclus dans le chemin.

Autre exemple : si un tableau de bord est stocké dans un dossier personnalisé intitulé Tableaux de bord de compte personnalisés sous Dossiers partagés au sein de l'entreprise pour une société dont l'instance a le numéro 9999, le champ Détails du contenu contient :

```
/shared/9999_Shared_Folder/Tableaux de bord de compte personnalisés
```

**REMARQUE** : Dans les versions antérieures à la version 38, l'utilisation des tableaux de bord personnalisés stockés dans les dossiers sous Mes dossiers n'était pas suivie. L'utilisation des tableaux de bord personnalisés stockés dans des dossiers sous Dossiers partagés était suivie, mais le champ Détails du contenu n'était pas renseigné.

- Pour les analyses exécutées à partir d'un tableau de bord, le champ Détails du contenu est renseigné avec le chemin vers le tableau de bord, avec le nom de celui-ci. Le champ Nom du contenu est renseigné avec le nom de l'analyse incorporée.

**REMARQUE** : Dans les versions antérieures à la version 38, le champ Détails du contenu n'était pas renseigné pour les analyses incorporées à un tableau de bord.

- Pour Mon tableau de bord, c'est-à-dire, le tableau de bord personnel de chaque utilisateur, le champ Détails du contenu est renseigné avec le chemin suivant :

```
/users/UserROWID/_portal
```

Par exemple :

```
/users/1QA4-HQOAD/_portal
```

**REMARQUE** : Dans les versions antérieures à la version 38, l'utilisation pour Mon tableau de bord n'était pas suivie.

- Pour les tableaux de bord stockés dans le dossier Tableaux de bord généré par le système sous Dossier partagé au sein de l'entreprise, le champ Détails du contenu est renseigné avec le chemin suivant :

```
/shared/Numérosociété_Shared_Folder/_portal
```

Par exemple :

```
/shared/9999_Shared_Folder/_portal
```

- Pour les tableaux de bord stockés dans le dossier Tableaux de bord généré par le système sous Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, le champ Détails du contenu est renseigné avec le chemin suivant :

```
/shared/Company_Numérosociété_Shared_Folder/_portal
```

Par exemple :

```
/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal
```

**REMARQUE :** A compter de la version 38, le suffixe du chemin pour les dossiers Tableaux de bord générés par le système est `/_portal`. Dans les versions antérieures d'Oracle CRM On Demand, le suffixe était `/Dashboards`.

### Métriques de performances Analytics

Il n'est pas possible de combiner les métriques de performances Analytics avec d'autres métriques. Il n'est pas possible de combiner les métriques de performances des visites de page avec d'autres métriques. Ces deux métriques relatives aux performances font l'objet d'un stockage avec différents niveaux de détail, différents l'un de l'autre et différents de toutes les autres métriques. Les métriques de performances Analytics sont capturées aux niveaux contenu, utilisateur et hebdomadaire. Ces métriques sont collectées à chaque fois que chaque report est exécuté par chaque utilisateur, et sont récapitulées au niveau hebdomadaire. Le temps de réponse moyen est mesuré en secondes.

En contraste, les métriques de performances de visites de page sont capturées aux niveaux page et hebdomadaire. Ces métriques sont collectées à chaque fois que chaque page est visitée et sont récapitulées au niveau hebdomadaire. Le temps de réponse moyen est mesuré en millisecondes.

Les métriques de performances Analytics peuvent générer des rapports de métriques par utilisateur individuel. En revanche, les performances de visites de page sont uniquement prises en compte au niveau société. La plupart des visites de page ont un titre, mais pour celles qui n'en ont pas, les métriques de performances d'utilisation sont nommées *Autres* dans les rapports. Les métriques de performances Analytics sont incluses pour les tableaux de bords partagés et personnels, pas pour les requêtes dynamiques. Les noms des visites de page et du contenu analytique affichent des métriques fondées sur la langue par défaut et l'attribution de noms d'objet standard. Ils ne prennent pas en charge la langue de l'utilisateur ou les changements de nom des objets.

### Restrictions relatives à l'historique des connexions de l'utilisateur

La dimension Historique des connexions de l'utilisateur spécifie la source de la connexion, notamment Interactive, Services Web, Portable, etc. Cette dimension a les restrictions suivantes :

- Les seules métriques qui peuvent être utilisées avec l'historique des connexions de l'utilisateur sont les métriques d'adoption utilisateur suivantes :
  - Nombre total des connexions
  - Nombre d'échecs de connexion
- Seul le mois actuel des données est mis à jour par un rafraîchissement incrémentiel.
- Les données d'historique pour les colonnes Connexion - Type ne sont pas mises à jour par un rafraîchissement incrémentiel.

**REMARQUE :** Les valeurs Connexion - Type sont uniquement disponibles pour les enregistrements de connexion utilisateur qui ont été chargés depuis que cette fonction a été mise à disposition. Les enregistrements d'historique des connexions de l'utilisateur chargés dans Oracle CRM On Demand version 29 et antérieures présentent des valeurs NULL car ces données n'étaient pas enregistrées dans ces versions.

### Métriques d'adoption utilisateur hebdomadaires et mensuelles

Les données hebdomadaires ne sont pas consolidées dans les données mensuelles. Les données mensuelles sont calculées séparément, en fonction du nombre de jours dans le mois.

### Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs de compte

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Permet de générer des rapports sur les relations n à n entre les comptes et les interlocuteurs. Vous pouvez l'utiliser pour générer un rapport sur tous les interlocuteurs associés à un compte ou sur un interlocuteur commun

à plusieurs comptes. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des comptes qui ne sont associés à aucun interlocuteur ou sur des interlocuteurs qui ne sont liés à aucun compte.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur

### Métriques

- Métriques d'interlocuteur de compte
  - Nombre d'interlocuteurs du compte

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les chiffres d'affaires des comptes

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Le domaine analytique de CA du compte permet d'assurer le suivi des CA de compte par produit, catégorie, territoire et utilisateur.

### Type de relation

Faits multiples

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- CA du compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires du compte :
  - Chiffre d'affaires du compte - Métriques personnalisées
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits
- Métriques de quota :



- Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Pour plus d'informations sur les fonctions relatives au chiffre d'affaires de compte, voir [Domaine Rapports en temps réel sur les prévisions \(page 1030\)](#). Dans le domaine Préviation, vous pouvez allier les prévisions, quotas et chiffres d'affaire de comptes dans un seul rapport de requête. Les dimensions et métriques du dossier Quota peuvent être combinées uniquement avec les dimensions et métriques du dossier Utilisateur titulaire.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les équipes chargée d'un compte

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Permet de générer des rapports sur les relations n à n entre les comptes et les utilisateurs des équipes. Il est possible d'associer un compte à plusieurs membres d'équipe dans Oracle CRM On Demand. Vous pouvez donc utiliser ce domaine pour créer une liste de tous les membres d'équipe associés à un compte ou tous les comptes pour lesquels un utilisateur est ajouté en tant que membre d'équipe. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des comptes qui ne sont associés à aucun utilisateur ou sur des utilisateurs qui ne sont liés à aucun compte.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Equipe chargée du compte
- Date
- Membre d'équipe

#### Métriques

- Equipe chargée du compte
  - Equipe chargée du compte - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de membres de l'équipe chargée du compte

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Dans le dossier "Equipe chargée du compte - Champs personnalisés optimisés" de la dimension Equipe chargée du compte, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles :

- Case à cocher
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Téléphone

- Liste de sélection
- Texte (long)
- Texte (court)

Dans le dossier Equipe chargée du compte - Métriques personnalisées optimisées, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles comme métriques :

- Devise
- Entier
- Nombre

**Visibilité des données.** Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité d'équipe, quels que soient les paramètres définis dans votre profil ou dans celui de la société. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur tous les comptes dont vous êtes le propriétaire ou un membre de l'équipe.

### **Domaine Rapports en temps réel sur les comptes**

#### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### **Objectif commercial**

Ce domaine offre une vue récapitulative des métriques des comptes d'une société. Le type d'enregistrement Compte est celui qu'il faut analyser. Vous pouvez utiliser ce domaine pour répondre à des questions de base sur les performances des comptes : Quelles sociétés ont le plus grand nombre de demandes d'assistance ? Quelles sociétés présentent le plus grand nombre d'opportunités ? Ce domaine vous permet de regrouper et de consolider ces métriques à n'importe quel niveau par les dimensions compte, territoire de compte et date. Pour une analyse plus poussée impliquant d'autres domaines fonctionnels, vous devez utiliser d'autres domaines.

#### **Type de relation**

Récapitulatif

#### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Territoire

#### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires moyen
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA clôturé moyen

- Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
- CA potentiel
- CA potentiel moyen
- Chiffre d'affaires
- CA produit (000)
- CA clôturé du produit
- CA clôturé du Produit (000)
- Nombre de comptes
- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'activités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre de leads
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les concurrents

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet de répertorier les relations n à n entre les comptes et les comptes de concurrent. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les concurrents d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes du concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte du concurrent. Les attributs définissant la relation avec le compte concurrent qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal

- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Concurrent compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires moyen
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA clôturé moyen
  - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
  - CA potentiel
  - CA potentiel moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA produit (000)
  - CA clôturé du produit
  - CA clôturé du Produit (000)
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre de demandes d'assistance (DA)
  - Nombre de DA annulées

- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
- Nombre de leads
- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les comptes peuvent être liés à un autre compte en tant que concurrents. Ces comptes sont répertoriés dans la section d'informations connexes Concurrents compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre le compte et le concurrent, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un concurrent, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent compte.

### Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les partenaires

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaire. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Vous pouvez créer des rapports regroupant tous les partenaires d'un compte. Comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes partenaires, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés à au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles

■ Remarques

**Type de relation**

n à n

**Dimensions**

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Partenaire/compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur de relation
- Territoire

**Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires moyen
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA clôturé moyen
  - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
  - CA potentiel
  - CA potentiel moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA produit (000)
  - CA clôturé du produit
  - CA clôturé du Produit (000)
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre de demandes d'assistance (DA)
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Ancienneté de la DA ouverte
  - Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
  - Nombre de leads

- Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les comptes peuvent être liés à un autre compte en tant que partenaires. Ces comptes sont répertoriés dans la section d'informations connexes Partenaires/compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre le compte et le partenaire, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un partenaire, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent compte.

### Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les comptes liés

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet de suivre les relations n à n entre les comptes et les comptes connexes. Il est presque identique aux domaines de compte. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte connexe, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Compte. Vous pouvez créer des rapports qui regroupent tous les comptes liés d'un compte. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les comptes liés, il est impossible de générer un rapport pour les comptes non associés avec au moins un compte lié. Les attributs définissant la relation avec le compte lié et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte connexe
- Interlocuteur de relation
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Chiffre d'affaires
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires moyen
  - CA clôturé
  - CA clôturé (000)
  - CA clôturé moyen
  - Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
  - CA potentiel
  - CA potentiel moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA produit (000)
  - CA clôturé du produit
  - CA clôturé du Produit (000)
  - Nombre de comptes
  - Nombre de comptes avec opportunités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'interlocuteurs
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre de gains
  - Nombre de demandes d'assistance (DA)
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Ancienneté de la DA ouverte
  - Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads converties en opportunités
  - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
  - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés



## Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les comptes peuvent être liés entre eux. Les comptes qui sont liés à un compte, et non en tant que concurrents ou partenaires, sont répertoriés dans la section d'informations connexes Relation du compte de la page Détails du compte. La relation entre deux comptes liés de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des comptes liés.

**REMARQUE :** Pour lier des comptes entre eux, vous devez avoir le privilège Accéder à des relations étendues compte et le privilège Gérer l'accès aux relations développées de l'interlocuteur et du compte dans votre rôle d'utilisateur, et votre administrateur doit ajouter la section d'informations connexes Relation du compte à la mise en page Détails du compte affectée à votre rôle.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre les comptes, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour le compte, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un compte lié, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Compte lié.

### Domaine Rapports en temps réel sur les activités

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser un ensemble de métriques d'activité en fonction des dimensions d'activité, de compte, d'opportunité, de lead, de campagne, d'interlocuteur, de demande d'assistance et de date. Ce domaine est défini avec le niveau de détail le plus faible car il représente chaque événement d'activité et interaction liés à ces types d'enregistrement. Cela signifie que la table de faits d'activité qui détermine ce domaine est susceptible d'être la plus volumineuse. Ce domaine vous permet de consolider et d'analyser des métriques d'activité en utilisant l'ensemble de dimensions le plus vaste. Basé sur plusieurs faits, il permet de générer des rapports sur les quotas d'utilisateur dans le contexte des métriques d'activité.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Lead
- Opportunité
- Demande d'assistance
- Quota

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'activité
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités ouvertes
  - Nombre de comptes avec activités
  - Nombre d'activités clôturées
- Métriques de quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité, Interlocuteur et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés avancés

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les objets personnalisés avancés.

Le domaine Objets personnalisés avancés est un domaine spécialisé qui permet de générer des rapports sur la relation 1 à n et n à n entre les objets personnalisés 4 à 40 et les objets préconstruits, dont les objets personnalisés 1, 2 et 3. Dans la mesure où le domaine Objets personnalisés avancés permet de créer des rapports de tous les objets sous un seul domaine, il est nécessaire d'inclure une métrique déterminante pour le rapport afin de lui permettre de choisir un chemin de relation parmi les objets inclus dans le rapport. Chaque fois que deux dimensions ou plus figurent dans un rapport, Oracle CRM On Demand requiert une métrique afin d'établir la relation entre les dimensions pour les analyses. Si le rapport n'inclut pas de métrique, Oracle CRM On Demand en sélectionne une de façon aléatoire. Il est impossible de générer des rapports n à n à l'aide de ce domaine car il n'est pas pris en charge directement par Oracle CRM On Demand pour les objets personnalisés 4 à 40.

La relation de type "n à n" est implémentée pour les objets personnalisés 1, 2 et 3, et Compte, Interlocuteur, Demande d'assistance et Opportunité dans l'analytique. C'est la raison pour laquelle il est possible de générer un rapport sur la relation 1 à n uniquement entre les objets personnalisés 1, 2 et 3. Il n'est pas possible de générer des rapports sur la relation 1 à n entre les objets personnalisés 1, 2 et 3 et les activités, équipements, leads et produits.

#### Type de relation

Global

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Allocation
- Campagne
- Réclamation
- Interlocuteur
- Couverture
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2

- 
- Objet personnalisé 3
  - Objet personnalisé 04
  - Objet personnalisé 05
  - Objet personnalisé 06
  - Objet personnalisé 07
  - Objet personnalisé 08
  - Objet personnalisé 09
  - Objet personnalisé 10
  - Objet personnalisé 11
  - Objet personnalisé 12
  - Objet personnalisé 13
  - Objet personnalisé 14
  - Objet personnalisé 15
  - Objet personnalisé 16
  - Objet personnalisé 17
  - Objet personnalisé 18
  - Objet personnalisé 19
  - Objet personnalisé 20
  - Objet personnalisé 21
  - Objet personnalisé 22
  - Objet personnalisé 23
  - Objet personnalisé 24
  - Objet personnalisé 25
  - Objet personnalisé 26
  - Objet personnalisé 27
  - Objet personnalisé 28
  - Objet personnalisé 29
  - Objet personnalisé 30
  - Objet personnalisé 31
  - Objet personnalisé 32
  - Objet personnalisé 33
  - Objet personnalisé 34
  - Objet personnalisé 35
  - Objet personnalisé 36
  - Objet personnalisé 37
  - Objet personnalisé 38
  - Objet personnalisé 39
  - Objet personnalisé 40
  - Dommage
  - Compte financier
  - Propriétaire du compte financier
  - Compte financier - Avoir
  - Plan financier
  - Produit financier
  - Transaction financière
  - Foyer

- Propriété du bien assuré
- Période de stock
- Partie concernée
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Police
- Souscripteur
- Portefeuille
- Produit
- Stock d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Demande d'assistance
- Solution
- Élément de transaction

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes
- Métriques d'activité
  - Nombre de comptes avec activités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités clôturées
  - Nombre d'activités ouvertes
- Métriques d'affectation
  - Nombre d'affectations
  - Quantité maximum moyenne par affectation
  - Quantité maximum moyenne par visite
  - Moyenne des Tris par
  - Somme des quantités maximum par affectation
  - Somme des quantités maximum par visite
  - Somme de Tri par
- Métriques de campagne
  - Nombre de comptes pour une campagne
  - Nombre de campagnes
  - Nombre de campagnes actives
  - Nombre de campagnes terminées
  - Nombre de campagnes planifiées
  - Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
  - Nombre de leads pour une campagne
  - Nombre d'opportunités pour une campagne
  - Nombre de gains pour une campagne
  - Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)

- Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
- Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 100, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne
- CA de clôture moyen pour une campagne
- Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne
- Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
- Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
- CA clôturé pour une campagne
- Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
- Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
- Taux de conversion des leads pour une campagne
- CA d'opportunité pour une campagne
- Taux de succès des opportunités pour une campagne
- Retour sur investissement
- Métriques de réclamation
  - Réclamation - Métriques personnalisées
  - Nombre de réclamations
  - Montant moyen de responsabilité
  - Moyenne des montants de la perte
  - Nombre moyen d'employés blessés
  - Nombre moyen de personnes blessées
  - Somme des montants de responsabilité
  - Somme des montants de la perte
  - Somme des nombres d'employés blessés
  - Somme des nombres de personnes blessées
- Métriques d'interlocuteur
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées
  - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques de couverture
  - Couverture - Métriques personnalisées
  - Nombre de couvertures
  - Moyenne des montants déductibles
  - Moyenne des limites individuelles
  - Moyenne des montants assurés
  - Moyenne des limites totales
  - Somme des montants déductibles
  - Somme des limites individuelles
  - Somme des montants assurés
  - Somme des limites totales
- Objet personnalisé 1-40 - Métriques
  - Objet personnalisé 1-40 - Métriques personnalisées
  - Objet personnalisé 1-40 - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre d'objets personnalisés 1-40
- Métriques de dommage

- Dommage - Métriques personnalisées
  - Nombre de dommages
  - Moyenne des montants d'estimation
  - Moyenne des nombres de biens
  - Somme des montants d'estimation
  - Somme des nombres de biens
- Métriques de compte financier
  - Compte financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de comptes financiers
  - Moyenne des soldes
  - Somme des soldes
- Titulaire du compte financier - Métriques
  - Titulaire du compte financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de titulaires de comptes financiers
- Portefeuille du compte financier - Métriques
  - Titulaire du compte financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de portefeuilles du compte financier
  - Moyenne des performances
  - Prix d'achat moyen
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des valeurs
  - Somme des performances
  - Somme des prix d'achat
  - Somme des quantités
  - Somme des valeurs
- Métriques de plan financier
  - Plan financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de plans financiers
- Métriques de produit financier
  - Produit financier - Métriques personnalisées
  - Nombre de produits financiers
  - Moyenne des prix actuels
  - Somme des prix actuels
- Métriques de transaction financière
  - Transaction financière - Métriques personnalisées
  - Nombre de transactions financières
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des prix de transaction
  - Moyenne des valeurs
  - Somme des quantités
  - Somme des prix de transaction
  - Somme des valeurs
- Métriques de foyer
  - Foyer - Métriques personnalisées

- Total des actifs de l'interlocuteur
  - Total moyen des actifs
  - Total moyen des actifs (000)
  - Total des équipements
  - Total des équipements (000)
- Total des frais interlocuteur
  - Total moyen des dépenses
  - Total moyen des dépenses (000)
  - Total des dépenses
  - Total dépenses (000)
- Total des revenus de l'interlocuteur
  - Total moyen de revenus
  - Total moyen de revenus (000)
  - Total revenus
  - Total revenus (000)
- Total du passif de l'interlocuteur
  - Total moyen du passif
  - Total moyen du passif (000)
  - Total du passif
  - Total dettes (000)
- Valeur nette totale de l'interlocuteur
  - Valeur nette totale moyenne
  - Valeur nette totale moyenne (000)
  - Valeur nette totale
  - Total valeur nette (000)
- Total des actifs du foyer
  - Total moyen des actifs du foyer
  - Total moyen des actifs du foyer (000)
  - Total des actifs du foyer
  - Nombre total des actifs du foyer (000)
- Total des dépenses du foyer
  - Total moyen des dépenses du foyer
  - Total moyen des dépenses du foyer (000)
  - Total des dépenses du foyer
  - Total des dépenses du foyer (000)
- Total des revenus du foyer

- Total moyen des revenus du foyer
- Total moyen des revenus du foyer (000)
- Total des revenus du foyer
- Total des revenus du foyer (000)
- Total du passif du foyer
  - Total moyen du passif du foyer
  - Total moyen du passif du foyer (000)
  - Total du passif du foyer
  - Total du passif du foyer (000)
- Valeur nette totale du foyer
  - Valeur nette totale moyenne du foyer
  - Valeur nette totale moyenne du foyer (000)
  - Valeur nette totale du foyer
  - Valeur nette totale du foyer (000)
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de foyers
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de leads consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Métriques de propriété de bien assuré
  - Propriété du bien assuré - Métriques personnalisées
  - Nombre de biens assurés
  - Moyenne des montants
  - Moyenne des séquences
  - Somme des montants
  - Somme des séquences
- Métriques de période de stock
  - Période de stock - Métriques personnalisées
  - Nombre de périodes de stock
- Métriques de partie concernée
  - Partie concernée - Métriques personnalisées
  - Nombre de parties concernées
- Métriques de lead
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)
  - Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
  - Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)



- 
- Nombre de nouvelles opportunités
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés
  - Nombre de gains
  - CA clôturé pour un lead
  - CA prévisionnel pour un lead
  - Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
  - Métriques d'opportunité
    - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Nombre d'opportunités clôturées
    - Nombre d'opportunités ouvertes
    - Nombre d'opportunités
    - Nombre de gains
    - Nombre moyen de jours d'une phase
    - CA clôturé
    - CA clôturé (000)
    - CA prévisionnel
    - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
    - Chiffre d'affaires
    - Chiffre d'affaires (000)
  - Métriques de partenaire
    - Partenaire - Métriques personnalisées
    - Nombre de partenaires
  - Métriques de police
    - Police - Métriques personnalisées
    - Nombre de polices
    - Moyenne des valeurs nominales
    - Moyenne des primes type
    - Moyenne des primes totales
    - Somme des valeurs nominales
    - Somme des primes type
    - Somme des primes totales
  - Métriques de souscripteur
    - Souscripteur - Métriques personnalisées
    - Nombre de souscripteurs
    - Moyenne des pourcentages du souscripteur
    - Pourcentage du souscripteur
  - Métriques de portefeuille
    - Portefeuille - Métriques personnalisées
    - Nombre de portefeuilles
    - Limite moyenne du crédit
    - Valeur nominale moyenne
    - Montant moyen du prêt
    - Prime moyenne
    - Chiffre d'affaires moyen
    - Valeur totale moyenne des actifs

- Limite du crédit
- Valeur nominale
- Montant du prêt
- Prime
- Chiffre d'affaires
- Valeur totale de l'équipement
- Métriques de stock d'échantillons
  - Stock d'échantillons - Métriques personnalisées
  - Nombre de stocks d'échantillons
  - Moyenne des dernières quantités physiques
  - Moyenne des soldes d'ouverture
  - Moyenne des quantités physiques
  - Moyenne des quantités système
  - Somme des dernières quantités physiques
  - Somme des soldes d'ouverture
  - Somme des quantités physiques
  - Somme des quantités système
- Métriques de transaction d'échantillon
  - Transaction d'échantillon - Métriques personnalisées
  - Nombre de transactions d'échantillon
  - Moyenne des packages reçus
  - Moyenne des packages envoyés
  - Somme des packages reçus
  - Somme des packages envoyés
- Métriques de demande d'assistance
  - Métriques personnalisées de demande d'assistance
  - Nombre de DA annulées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre de DA
  - Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
  - Ancienneté de la DA ouverte
- Métriques de solution
  - Solution - Métriques personnalisées
  - Nombre de solutions approuvées
  - Nombre de solutions obsolètes
  - Nombre de solutions publiées
  - Nombre de solutions
- Métriques d'élément de transaction
  - Élément de transaction - Métriques personnalisées
  - Nombre d'éléments de transaction
  - Moyenne du nombre de lignes
  - Quantité moyenne
  - Moyenne des quantités livrées
  - Somme du nombre de lignes

- Somme des quantités
- Somme des quantités livrées

### Notes d'utilisation

La dimension Portefeuille inclut normalement des actifs non financiers tels que les véhicules sauf si votre administrateur a spécifiquement exclu ces actifs des listes de portefeuille à l'aide de l'option Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille sur la page Profil de la société.

Les rapports sans résultats peuvent se produire pour plusieurs raisons, l'une d'entre elles étant l'absence de métrique dans le rapport. Votre rapport doit contenir au moins une métrique.

Vous pouvez également obtenir un rapport sans résultats si vous utilisez deux objets personnalisés qui ne sont pas directement liés l'un à l'autre. Par exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5, vous pouvez générer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 4, ainsi que l'association entre Compte et Objet personnalisé 5. Cependant, vous ne pouvez pas générer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 à moins qu'il n'y ait une association directe entre Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 définie dans l'application.

Pour poursuivre cet exemple, si un objet Compte est associé directement à Objet personnalisé 4 et que ce dernier est directement associé à Objet personnalisé 5, vous pouvez générer un rapport sur l'association entre Compte et Objet personnalisé 4, ainsi que l'association entre Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5. Cependant, vous ne pouvez pas générer de rapport sur l'association combinée entre Compte, Objet personnalisé 4 et Objet personnalisé 5 à moins qu'il n'y ait une association directe entre Compte et Objet personnalisé 5, comme défini dans l'application.

Les dimensions Compte, Activité, Interlocuteur et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

La dimension Portefeuille ne génère aucun résultat lorsqu'elle est utilisée avec les objets personnalisés 16-20. Elle génère des résultats lorsqu'elle est utilisée avec les objets personnalisés 1-15 et les objets personnalisés 21-40.

### Dimension Propriétaire commune

La plupart des dimensions de type d'enregistrement dans ce domaine ont un dossier Appartenant à l'utilisateur. Toutefois, le propriétaire est une dimension commune unique partagée par tous ces types d'enregistrement. Par conséquent, si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier "Appartenant à l'utilisateur" sous un dossier de type d'enregistrement, et que vous sélectionnez une métrique pour un autre type d'enregistrement, l'analyse affiche tous les propriétaires des enregistrements du type à partir duquel vous avez sélectionné la métrique. Par exemple, si vous sélectionnez la colonne Alias du dossier "Appartenant à l'utilisateur" sous le dossier Demande d'assistance, et que vous sélectionnez la métrique Nombre de demandes d'assistance, l'analyse affiche tous les propriétaires des enregistrements de demande d'assistance. Toutefois, étant donné que le propriétaire est une dimension unique, le même résultat s'affiche si vous sélectionnez la colonne Alias dans le dossier "Appartenant à l'utilisateur" sous le dossier Interlocuteur et la métrique Nombre de demandes d'assistance.

Si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier "Appartenant à l'utilisateur" sous un dossier de type d'enregistrement, et que vous sélectionnez des métriques de plusieurs types d'enregistrement, l'analyse affiche tous les propriétaires des enregistrements de tous les types à partir desquels vous avez sélectionné les métriques. Par exemple, si vous sélectionnez la colonne Alias dans le dossier "Appartenant à l'utilisateur" sous le dossier Demande d'assistance, et que vous sélectionnez les métriques Nombre de demandes d'assistance et Nombre d'activités, l'analyse affiche tous les propriétaires des enregistrements de demande d'assistance et tous les enregistrements d'activité. Dans cet exemple, une valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre de demandes d'assistance si un propriétaire possède des activités mais pas de demandes d'assistance, et une valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre d'activités si un propriétaire possède des demandes d'assistance mais pas d'activités.

### Dimensions Date communes

Bon nombre des dimensions de type d'enregistrement dans ce domaine ont un dossier de date, par exemple Date ou Date de création. Toutefois, certains types d'enregistrement partagent une dimension de date commune. Si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier de date sous un type d'enregistrement qui partage une dimension de date avec d'autres types d'enregistrement et que vous sélectionnez une métrique pour un des autres types d'enregistrement qui partagent la même dimension de date, l'analyse affiche toutes les dates des enregistrements du type dont vous avez sélectionné la métrique. Par exemple, les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur partagent une dimension de date. Par conséquent, si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Compte, et que vous sélectionnez la métrique Nombre de comptes, l'analyse affiche toutes les dates auxquelles les enregistrements de compte ont été créés. Toutefois, étant donné que les types d'enregistrement Compte et Interlocuteur partagent une dimension de date, le même résultat s'affiche si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Interlocuteur et la métrique Nombre de comptes.

Si vous sélectionnez des colonnes dans le dossier de date sous un type d'enregistrement qui partage une dimension de date avec d'autres types d'enregistrement et que vous sélectionnez des métriques de plusieurs types d'enregistrement qui partagent la même dimension de date, l'analyse affiche toutes les dates des enregistrements de tous les types dont vous avez sélectionné les métriques. Par exemple, si vous sélectionnez la colonne Date depuis le dossier Date de création sous le dossier Compte, et que vous sélectionnez les métriques Nombre de comptes et Nombre d'interlocuteurs, l'analyse affiche toutes les dates auxquelles les enregistrements de compte et d'interlocuteurs ont été créés. Dans cet exemple, la valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre d'interlocuteurs pour toute date à laquelle des enregistrements de compte ont été créés mais aucun enregistrement d'interlocuteur, et la valeur 0 (zéro) s'affiche pour la métrique Nombre de comptes pour toute date à laquelle des enregistrements d'interlocuteur ont été créés mais aucun enregistrement de compte.

Les tableaux suivants répertorient les types d'enregistrement qui partagent une dimension de date commune et indiquent le nom de la dimension de date telle qu'elle apparaît pour chacun des types d'enregistrement. Chaque tableau affiche les détails d'une dimension de date commune.

Dimension Type d'enregistrement	Dimension Date
Compte	Date de création
Campagne	Date
Interlocuteur	Date de création
Lead	Date
Opportunité	Date de clôture
Portefeuille	Date
Dimension Type d'enregistrement	Dimension Date
Activité	Date de création
Allocation	Date de création
Réclamation	Date de création
Couverture	Date de création

Dimension Type d'enregistrement	Dimension Date
Objets personnalisés 01 à 40	Date de création
Dommage	Date de création
Compte financier	Date de création
Propriétaire du compte financier	Date de création
Compte financier - Avoir	Date de création
Plan financier	Date de création
Produit financier	Date de création
Transaction financière	Date de création
Propriété du bien assuré	Date de création
Période de stock	Date de création
Partie concernée	Date de création
Opportunité	Date d'ouverture
Police	Date de création
Souscripteur	Date de création
Demande d'assistance	Date d'ouverture
Stock d'échantillons	Date de création
Transaction d'échantillon	Date de création
Élément de transaction	Date de création

### Champs personnalisés d'objets associés

Les champs personnalisés d'un objet associé ne peuvent pas être utilisés dans des rapports du domaine des rapports sur les objets personnalisés avancés. Par exemple, si vous créez un champ pour un objet personnalisé en tant que champ associé d'un autre objet personnalisé, le nouveau champ n'est pas disponible dans le dossier d'objet personnalisé du domaine des rapports Objets personnalisés avancés. Toutefois, le nouveau champ reste disponible dans le dossier de l'objet lié.

### Domaine Objets personnalisés avancés et les objets financiers et de l'assurance

Le domaine Objets personnalisés avancés vous permet de générer un rapport sur tous les attributs et métriques des objets inclus dans le domaine. Ce domaine vous permet également de générer un rapport sur les

associations entre ces objets. Il convient toutefois de noter que, pour une paire d'objets donnée, une seule association est prise en charge dans ce domaine. Par exemple :

- L'objet Compte financier peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'une succursale et d'une institution financière. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Compte financier peut correspondre à un objet enfant d'un interlocuteur et d'un conseiller. Toutefois, seule l'association de l'objet interlocuteur peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Police peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'une agence et d'un transporteur. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.
- L'objet Police peut correspondre à un objet enfant d'un compte, d'un agent et d'un syndicaire du transporteur. Toutefois, seule l'association de l'objet Compte peut être mentionnée dans le rapport.

L'association entre les objets financiers et les objets personnalisés 1-40 et l'association entre les objets de l'assurance et les objets personnalisés 1-40 ne sont pas disponibles pour générer un rapport à partir du domaine Objets personnalisés avancés.

### Format des champs

Dans les dimensions de finance, d'assurance et d'échantillon, les champs de devise, de date et de nombre entier sont préformatés. Les autres types de champ relatifs à ces dimensions, comme les nombres et les pourcentages ne sont pas préformatés. Vous pouvez personnaliser ces champs. Cette approche de la mise en forme concerne les dimensions et métriques suivantes :

- Allocation
- Métriques d'affectation
- Réclamation
- Métriques de réclamation
- Couverture
- Métriques de couverture
- Dommage
- Métriques de dommage
- Compte financier
- Métriques de compte financier
- Propriétaire du compte financier
- Titulaire du compte financier - Métriques
- Compte financier - Avoir
- Portefeuille du compte financier - Métriques
- Plan financier
- Métriques de plan financier
- Produit financier
- Métriques de produit financier
- Transaction financière
- Métriques de transaction financière
- Propriété du bien assuré
- Métriques de propriété de bien assuré
- Partie concernée
- Métriques de partie concernée
- Période de stock
- Métriques de période de stock
- Police
- Métriques de police

- Souscripteur
- Métriques de souscripteur
- Stock d'échantillons
- Métriques de stock d'échantillons
- Transaction d'échantillon
- Métriques de transaction d'échantillon
- Élément de transaction
- Métriques d'élément de transaction

## **Domaine Rapports en temps réel sur les évaluations**

### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### **Objectif commercial**

Ce domaine fournit des analyses en temps réel sur les résultats et l'utilisation des évaluations. Vous pouvez avoir une visibilité totale de l'achèvement de l'évaluation, de son scoring et de son interaction avec les autres dimensions associées, comme les activités, les interlocuteurs et les comptes.

### **Type de relation**

Simple

### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Evaluation
- Plan commercial
- Interlocuteur
- Date de la dernière modification
- Date de démarrage
- Lead
- Objectif
- Opportunité
- Demande d'assistance

### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'évaluation
  - Réponses
    - Nombre de réponses aux critères
    - Réponse complétée
    - Réponse non complétée
  - Critère
    - Nombre de critères de script
    - Nombre moyen de critères de script

- Moyenne du score des critères
- Score des critères
- Score maximum des critères
- Score minimum des critères
- Script
  - Nombre d'utilisations du script
  - Pourcentage Terminé
  - Score du script réel
  - Moyenne du score du script réel
  - Moyenne du score de script seuil
  - Score du script réel maximum
  - Score du script réel minimum
  - Score de script seuil
- ID évaluation

### Notes d'utilisation

Vous pouvez utiliser les métriques d'évaluation uniquement avec la dimension Evaluations. Si des métriques d'évaluation sont supprimées, les évaluations précédentes ne tiennent pas compte de ces suppressions et les résultats peuvent sembler faux. Vous devez inclure au moins une métrique pour les rapports lorsque vous utilisez ce domaine. Si vous ne souhaitez pas que la métrique apparaisse, vous pouvez la masquer.

La dimension Evaluations contient des dossiers Réponse et Critères. Les champs de ces dossiers n'ont aucune interaction avec les métriques et ne renvoient donc aucune valeur.

Les dimensions Activité et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Assets Real-Time Reporting Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product and user dimensions. It allows you to track assets and products that were sold to a customer or company. This is one of the few subject areas where the visibility to the asset records is based on the visibility of the associated account records.

#### Relationship Type

Simple

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Opportunity
- Owned By User



- Product

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Number (#) of Assets
  - Average Number (Avg #) of Assets

### Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

### Domaine Rapports en temps réel sur les livres

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

**Remarque :** L'accès à ce domaine est limité aux utilisateurs qui disposent du privilège Gérer les livres dans leur rôle.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les livres en temps réel.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Livre
- Utilisateur

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques utilisateur de livre
  - Nombre de livres pour l'utilisateur
  - Nombre d'utilisateurs pour le livre

#### Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Rapports en temps réel sur la planification des affaires

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité d'étudier des comptes, des interlocuteurs, des opportunités et des produits dans le contexte de plans commerciaux, de types de plan, de périodes, d'unités de mesure et d'objectifs de différente nature dont des objectifs de chiffre d'affaires. Ce domaine offre également la possibilité d'examiner des performances réelles comparées aux objectifs établis dans le cadre de plans commerciaux. Les résultats peuvent

être combinés avec des requêtes provenant d'autres domaines afin de comparer les résultats avec les objectifs cibles.

### Type de relation

1 à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Livre
- Plan commercial
- Interlocuteur
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Lead
- Objectif
- Opportunité
- Période
- Compte du plan
- Interlocuteur du plan
- Opportunité du plan
- Compte partenaire principal
- Produit
- Demande d'assistance

### Métriques

Voici la liste des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
- Métriques d'activité
- Métriques de plan commercial
- Métriques d'interlocuteur
- Objet personnalisé 1 - Métriques
- Objet personnalisé 2 - Métriques
- Objet personnalisé 3 - Métriques
- Métriques de lead
- Métriques d'objectif
- Métriques d'opportunité
- Métriques de partenaire
- Métriques de période
- Métriques de compte du plan
- Métriques d'interlocuteur du plan
- Métriques d'opportunité du plan
- Métriques de demande d'assistance

### Notes d'utilisation

Ce domaine possède plusieurs dimensions, mais vous devez agir avec discernement si vous souhaitez combiner les dimensions. En effet, certaines combinaisons de dimensions ne donnent pas des résultats utiles. La liste suivante affiche en caractères gras la dimension déterminante ainsi que les dimensions qui peuvent lui être associées pour produire des résultats valides.

- **Compte** : Objectif, Compte du plan
- **Activité** : Plan commercial, Objectif
- **Plan commercial** : Activité, Objectif, Partenaire, Période, Compte du plan, Compte du plan, Interlocuteur du plan, Opportunité du plan, Produit
- **Interlocuteur** : Objectif, Interlocuteur du plan
- **Lead** : Objectif
- **Objectif** : Compte, Activité, Plan commercial, Interlocuteur, Lead, Période, Produit, Demande d'assistance
- **Opportunité** : Objectif, Opportunité du plan
- **Partenaire** : Plan commercial
- **Période** : Plan commercial, Objectif
- **Compte du plan** : Compte, Plan commercial
- **Interlocuteur du plan** : Plan commercial, Interlocuteur
- **Opportunité du plan** : Plan commercial, Opportunité
- **Produit** : Plan commercial, Interlocuteur du plan
- **Demande d'assistance** : Objectif

Remarque : Lorsque vous combinez des dimensions dans un rapport, n'oubliez pas d'inclure les métriques provenant de ces dimensions, afin qu'Oracle CRM On Demand effectue les jointures correctement. Par exemple, si Objectif est la dimension déterminante et si vous souhaitez utiliser certains champs d'interlocuteur, vous devez également inclure une métrique d'objectif dans votre requête. Vous pouvez supprimer l'impression de la métrique, mais cela doit se faire au niveau de la requête.

La dimension Livre permet d'analyser les métriques et les attributs connexes des comptes et des interlocuteurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie du livre.

Les dimensions Activité et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Rapports en temps réel sur les campagnes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet de réaliser une analyse approfondie de campagnes en fonction de dimensions de campagne, d'utilisateur et de date. Il vous permet d'analyser les résultats, la performance et le retour sur investissement d'une campagne. Il contient également des métriques destinées à vous aider à surmonter les difficultés rencontrées pour atteindre les objectifs de la campagne et optimiser les futures campagnes.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Campagne
- Date
- Appartenant à l'utilisateur

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de campagne
  - Nombre de campagnes
  - Nombre de campagnes planifiées
  - Nombre de campagnes actives
  - Nombre de campagnes terminées
  - Nombre de comptes pour une campagne
  - Nombre d'interlocuteurs pour une campagne
  - Nombre de leads pour une campagne
  - Nombre d'opportunités pour une campagne
  - Nombre de gains pour une campagne
  - Pourcentage (%) de budget (définition : coût multiplié par 100, puis divisé par le coût budgété)
  - Pourcentage (%) de leads ciblés réalisés (définition : nombre de leads multiplié par 100, puis divisé par le nombre de leads ciblés)
  - Pourcentage (%) de cible de CA atteint (définition : chiffre d'affaires clôturé multiplié par 100, puis divisé par le chiffre d'affaires cible)
  - Nombre de jours moyen avant clôture d'opportunité pour une campagne
  - Coût par vente conclue (définition : coût divisé par le nombre de réussites)
  - Coût moyen par vente conclue (définition : coût moyen divisé par le nombre de réussites)
  - Coût par lead (définition : coût divisé par le nombre de leads)
  - Coût moyen par lead (définition : coût moyen divisé par le nombre de leads)
  - Taux de conversion des leads pour une campagne
  - CA clôturé pour une campagne
  - CA d'opportunité pour une campagne
  - CA de clôture moyen pour une campagne
  - Taux de succès des opportunités pour une campagne
  - Retour sur investissement

## Notes d'utilisation

Aucun

## Domaine Rapports en temps réel sur les relations de l'interlocuteur

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Le domaine des rapports Relations de l'interlocuteur permet d'analyser les relations de l'interlocuteur par compte, interlocuteur et interlocuteur lié.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur

- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur lié

### Métriques

- Métriques d'interlocuteur
  - Nombre d'interlocuteurs

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

Le domaine Relations de l'interlocuteur génère des rapports sur les relations de n à n entre les interlocuteurs et d'autres interlocuteurs. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour générer des rapports sur les relations de n à n entre les comptes et les interlocuteurs. Pour les relations de n à n entre les comptes et les interlocuteurs, utilisez le [domaine Analyses historiques des interlocuteurs de compte \(page 924\)](#).

### Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'un interlocuteur

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet de générer des rapports sur la relation n à n entre les interlocuteurs et les membres de l'équipe. Vous pouvez l'utiliser pour répertorier tous les membres d'équipe associés à un interlocuteur et tous les interlocuteurs pour lesquels un utilisateur est ajouté en tant que membre d'équipe. Vous pouvez également l'utiliser pour générer des rapports sur le compte principal associé à l'interlocuteur. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des interlocuteurs qui ne sont associés à aucun utilisateur ou sur des utilisateurs qui ne sont liés à aucun interlocuteur.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Equipe de l'interlocuteur
- Date
- Membre d'équipe

#### Métriques

- Equipe de l'interlocuteur
  - Equipe chargée de l'interlocuteur - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de membres de l'équipe de l'interlocuteur

#### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Dans le dossier "Equipe de l'interlocuteur - Champs personnalisés optimisés" de la dimension Equipe de l'interlocuteur, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles :

- Case à cocher
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Téléphone
- Liste de sélection
- Texte (long)
- Texte (court)

Dans le dossier Equipe de l'interlocuteur - Métriques personnalisées optimisées, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles comme métriques :

- Devise
- Entier
- Nombre

**Visibilité des données.** Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité d'équipe, quels que soient les paramètres définis dans votre profil ou dans celui de la société. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur tous les interlocuteurs dont vous êtes le propriétaire ou un membre de l'équipe.

#### **Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs**

##### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

##### **Objectif commercial**

Vous pouvez utiliser ce domaine pour générer un rapport sur les métriques d'un interlocuteur, par interlocuteur, compte, campagne, appartenance à l'utilisateur et dimensions de date. Le niveau de détail de ce domaine est une ligne pour chaque interlocuteur créé dans Oracle CRM On Demand. Ce domaine vous permet de répondre rapidement à des questions semblables aux suivantes : Quels sont les 10 employés qui ont le plus d'interlocuteurs ? Quels comptes ne comportent aucun interlocuteur ? Quelles sont les campagnes les plus importantes par interlocuteur ?

##### **Type de relation**

Faits multiples

##### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur

##### **Métriques**

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'interlocuteur
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées
    - Devise indexée

- Devise indexée moyenne
- Nombre indexé
- Nombre indexé moyen
- Nombre d'interlocuteurs

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les comptes

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et comptes
- Objet personnalisé 2 et comptes
- Objet personnalisé 3 et comptes

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les comptes et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Compte est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des comptes. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les comptes et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les comptes qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte
- Campagne
- Objet personnalisé
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques de compte
  - Compte - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen

- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)
- Chiffre d'affaires moyen
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA clôturé moyen
- Nombre moyen de jours pour clore une opportunité (définition : nombre total de jours pour clore une opportunité divisé par le nombre de gains)
- Nombre de comptes
- Nombre de comptes avec opportunités
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre d'opportunités
- Nombre de gains
- Nombre de demandes d'assistance (DA)
- Nombre de DA annulées
- Nombre de DA clôturées
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA en attente
- Ancienneté de la DA ouverte
- Nombre de jours moyen pour clôturer une DA

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les interlocuteurs

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et interlocuteurs
- Objet personnalisé 2 et interlocuteurs
- Objet personnalisé 3 et interlocuteurs

### Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les interlocuteurs et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Interlocuteur est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des interlocuteurs. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les interlocuteurs et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les interlocuteurs qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte



- Campagne
- Interlocuteur
- Objet personnalisé
- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'interlocuteur
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Nombre d'interlocuteurs

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les opportunités

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et opportunités
- Objet personnalisé 2 et opportunités
- Objet personnalisé 3 et opportunités

### Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Opportunités est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide des opportunités. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Objet personnalisé
- Compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date d'ouverture

- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA clôturé (000)
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les demandes d'assistance

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1 et demandes d'assistance
- Objet personnalisé 2 et demandes d'assistance
- Objet personnalisé 3 et demandes d'assistance

### Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ces domaines vous permettent d'analyser les relations n à n entre les demandes d'assistance et les objets personnalisés 1, 2 et 3. Le domaine Demandes d'assistance est répliqué et ajouté aux dimensions Objets personnalisés 1, 2 et 3. Il est fréquent que les sociétés redéfinissent les objets personnalisés 1, 2 et 3 et souhaitent générer un rapport sur ces objets redéfinis à l'aide de demandes d'assistance. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les objets personnalisés 1, 2 et 3, il est impossible de générer un rapport pour les demandes d'assistance qui ne comportent pas d'association avec au moins une instance de ces objets.

## Type de relation

n à n

## Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Objet personnalisé
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Appartenant à l'utilisateur
- Demande d'assistance

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques de demande d'assistance
  - Métriques personnalisées de demande d'assistance
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Nombre de demandes d'assistance (DA)
  - Nombre de DA ouvertes
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de DA en attente
  - Nombre de DA annulées
  - Ancienneté de la DA ouverte
  - Nombre de jours moyen pour clôturer une DA

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Interlocuteur et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés

Cette rubrique couvre les domaines de rapports suivants :

- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3

## Disponibilité

Ces domaines sont disponibles dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

## Objectif commercial

Ces domaines de rapport vous permettent de générer un rapport concernant les métriques des Objets personnalisés 1, 2 et 3 par compte, activité, campagne, interlocuteur, lead, opportunité, demande d'assistance, partenaire, date et les dimensions des Objets personnalisés 1, 2 et 3. Ils offrent la possibilité d'analyser les

métriques des Objets personnalisés 1, 2 et 3 en fonction de divers objets connexes. Les rapports des Objets personnalisés 1, 2 et 3 sont actuellement disponibles en temps réel. Lors de l'analyse des Objets personnalisés 1, 2 et 3, utilisez uniquement ces domaines.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ces domaines comportent les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Campagne
- Interlocuteur
- Date de création
- Objet personnalisé 1
- Objet personnalisé 2
- Objet personnalisé 3
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Partenaire (disponible dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition uniquement)
- Demande d'assistance

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ces domaines :

- Métriques d'objet personnalisé
  - Métriques personnalisées d'objet personnalisé
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Nombre d'objets personnalisés

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité, Interlocuteur et Demande d'assistance incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Events Real-Time Reporting Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

Use this subject area to report on event and related dimensions, such as account, account event, date, invitees, lead, lead event, opportunity, opportunity event, owned by user, product category, and product.

#### Relationship Type

---

## One to Many

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event
- Owned By User
- Product
- Product Category

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
  - Number (#) of Accounts for Event
  - Number (#) of Events
  - Number (#) of Invitees  
(Definition: Number of active invitees not having a deleted status.)
  - Number (#) of Leads for Event
  - Number (#) of Opportunities for Event
  - Budget Surplus/Shortfall  
(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
  - Event Budget  
The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the budget amount divided by number of invitees.
  - Event Cost  
(Definition: The per attendee cost of an event, which is the total cost of the activities for all active attendees associated with a completed event, divided by the number of attendees.)

### Usage Notes

The Event dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

### Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

Conversely, if you construct a report that uses dimensions other than the Events dimension (for example, Lead and Invitees), the rows in the report are the intersection of the Events dimension and the selected dimensions. The only rows in the report are rows that exist in all three dimensions.

## **Domaine Rapports en temps réel sur les prévisions**

### **Disponibilité**

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### **Objectif commercial**

Ce domaine vous permet de créer un rapport sur les données générées par le module Préviation d'Oracle CRM On Demand. Il vous permet également de comparer le résumé des prévisions aux dernières données d'opportunité en temps réel par dimension de compte, territoire, utilisateur, opportunité, produit, date et quota utilisateur. Vous pouvez créer un rapport de performances pour une équipe de ventes et afficher ainsi la couverture du pipeline, la réalisation du quota et la précision des prévisions. Ce rapport permet également aux responsables des ventes de contrôler les performances de chaque membre de l'équipe à l'aide de la hiérarchie des utilisateurs.

### **Type de relation**

Faits multiples

### **Dimensions**

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- CA compte (voir Remarque 1)
- Territoire du compte
- Livre
- Date de clôture (voir la remarque 2)
- Interlocuteur
- Préviation
- Date de préviation (voir la remarque 3)
- Opportunité (voir la remarque 4)
- CA produit d'opportunité (voir Remarque 4)
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

**Remarque 1 :** Vous ne pouvez pas combiner la dimension CA du compte avec les dimensions Opportunité ou Produit de l'opportunité.

**Remarque 2 :** Pour les quotas, la date de clôture correspond au premier jour du mois pour la période de quota. Pour les prévisions, la date de clôture correspond à la date de clôture des opportunités se trouvant dans les clichés de prévisions. Pour les opportunités, la date de clôture correspond à la date de clôture de l'opportunité.

**Remarque 3 :** La date de préviation correspond à la date d'exécution de la préviation. Une opportunité peut se trouver dans plusieurs prévisions.

Remarque 4 : L'opportunité et le Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité peuvent être associés uniquement aux métriques Opportunité et Chiffre d'affaires du produit de l'opportunité.

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires du compte
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits
- Métriques de prévision
  - Chiffres d'affaires de mes comptes
    - Chiffre d'affaires de mes comptes
  - Chiffres d'affaires de mes interlocuteurs
    - Chiffre d'affaires de mes interlocuteurs
  - Mes opportunités
    - Chiffre d'affaires de mes opportunités
  - Chiffres d'affaires de mes produits
    - Chiffre d'affaires de mes produits
  - Mes produits
    - Quantité fermée
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
    - Quantité prévue
    - Quantité du pipeline
  - Récapitulatif de l'équipe
    - Prévision
    - CA clôturé
    - Pipeline
    - Optimiste
  - Récapitulatif des produits de l'équipe
    - Quantité fermée
    - Quantité prévue
    - Quantité du pipeline
    - CA clôturé
    - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Pipeline
  - Prévision
  - CA prévisionnel
  - Optimiste

- Métriques de quota
  - Valeur du quota
- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA clôturé (000)
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase
- Métriques de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits

### Notes d'utilisation

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- **Faits multiples.** Comme le domaine Prévisions est un domaine à faits multiples, assurez-vous qu'une seule métrique figure dans le rapport.
- **Dimension du livre.** La dimension du livre et la hiérarchie vous permettent de regrouper les enregistrements de données en livres. Cependant, les données visibles sont déterminées par le mode de visibilité choisi dans l'analytique. Elle fonctionne uniquement avec le compte, le CA du compte, l'opportunité et l'opportunité-produit.
- **Hiérarchies.** Toutes les hiérarchies sont limitées à huit niveaux.
- **Division du CA.** Lorsque la fonctionnalité de division du CA est configurée (voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#)), le récapitulatif des prévisions reflète la division, contrairement aux métriques d'opportunité en temps réel.
- **Métriques du quota.** La comparaison des métriques de quota à d'autres métriques n'est valide qu'aux niveaux du mois et de l'utilisateur.
- **Champs personnalisés du récapitulatif des prévisions.** Ces champs ne sont pas disponibles pour les rapports. Le récapitulatif des prévisions généré par Oracle CRM On Demand contient des totaux consolidés. Par conséquent, les métriques des prévisions de votre rapport n'ont de signification que si vous affichez les données par utilisateur. Les métriques de prévisions affichées sans l'utilisateur sont incorrectes.
- **Opportunité et plusieurs prévisions.** Une même opportunité peut apparaître dans plusieurs prévisions. Par conséquent, les métriques de prévisions peuvent être affichées à une date donnée à l'aide du mécanisme de métriques filtrées. Si vous n'avez pas recours à cette fonction, les métriques de prévisions risquent d'être incorrectes.
- **Prévisions et métriques de quota utilisateur.** Les données du CA sont les mêmes que la date de récapitulatif des prévisions. Toutes les opportunités sont donc associées au premier jour du mois. Le quota



utilisateur est également défini pour une période mensuelle et apparaît le premier jour du mois. C'est la raison pour laquelle les rapports qui comprennent les métriques de prévisions et du quota utilisateur n'ont de signification que si les données sont regroupées pour le mois ou à un niveau plus élevé.

- **Métriques de quota utilisateur.** La visibilité des métriques de quota utilisateur est contrôlée à l'aide de la visibilité du responsable, quelle que soit la visibilité de l'utilisateur. Par conséquent, il est impossible aux utilisateurs qui ne sont pas administrateurs de la société de générer des rapports de quotas d'utilisateurs avec des métriques d'opportunités lorsque leur visibilité est définie sur Visibilité d'équipe.
- **Rang centile de l'utilisateur.** Vous ne pouvez pas créer de rang centile de l'utilisateur sans avoir accès aux données sous-jacentes.
- **Mois calendaire et plusieurs prévisions.** Chaque mois calendaire peut avoir plusieurs prévisions. Par conséquent, un rapport qui affiche le total des métriques de prévisions doit être qualifié par une date de prévision spécifique.
- **Quota et chiffre d'affaires.** Si le rapport qui affiche le quota utilisateur et le chiffre d'affaires de l'opportunité en temps réel n'affiche pas les résultats escomptés, c'est peut-être parce qu'aucun enregistrement n'a de date de clôture d'opportunité se trouvant dans la même période que les enregistrements de quota.
- **Prévisions mensuelles.** Les totaux du récapitulatif mensuel des prévisions ont déjà été consolidés. Par conséquent, si le total est pour tous les utilisateurs, les résultats sont incorrects. Pour obtenir ce type de total, vous devez utiliser les métriques du chiffre d'affaires provenant du dossier Mes chiffres d'affaires.
- **Visibilité du responsable Analyses.** Utilisez cette fonctionnalité si les prévisions ne comprennent que les personnes sous votre responsabilité.
- **Visibilité de l'équipe Analyses.** Utilisez cette fonctionnalité si les personnes incluses dans les prévisions font partie de votre équipe. Si les personnes des prévisions ne sont pas dans votre équipe, ni sous votre responsabilité, l'affichage de l'opportunité et de l'opportunité-produit ne correspondent pas au récapitulatif des prévisions.
- **Métriques de prévision.** Les métriques des prévisions doivent référencer une prévision donnée. Utilisez la fonction de métrique FILTER pour référencer les métriques par date et type de prévision. Par exemple, servez-vous de cette fonction pour obtenir la valeur de prévision d'une date de prévision donnée, comme le 16 septembre 2009. Dans la mesure où il y a plusieurs types de prévisions, ajoutez un filtre supplémentaire afin d'obtenir uniquement les valeurs de Prévision CA de l'opportunité. Par exemple :

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prévision CA de l'opportunité'))
```

L'utilisation de la fonction de métrique FILTER n'est pas identique à l'ajout d'un filtre à un rapport. Si vous ajoutez un filtre de rapport au filtre par date de prévision et type de prévision, vous n'obtenez aucune valeur pour le quota de l'utilisateur ou le chiffre d'affaires en temps réel. Si plusieurs quotas sont définis pour chaque utilisateur, vous devez utiliser la fonction de métrique FILTER afin de référencer la valeur de quota donnée. Par exemple :

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Ventes'))
```

Dans cet exemple, la fonction de métrique FILTER obtient la valeur de quota d'un nom de quota donné (Ventes). Sans cette métrique de filtre, vous obtenez uniquement la valeur totale de tous les quotas.

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau. La dimension Livre permet d'analyser les métriques et les attributs connexes des comptes et des interlocuteurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie du livre.

## Domaine Rapports en temps réel sur les foyers

### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objectif commercial

Ce domaine offre la possibilité de générer des rapports sur les foyers pour la dimension Interlocuteur. Ces domaines permettent aux conseillers et à leurs supérieurs de répondre à des questions telles que :

- A quels foyers appartiennent mes clients ?
- Comment les actifs de foyers sont-ils répartis entre mes clients dans mon volume d'affaires ?
- Quels sont mes premiers foyers par valeur totale des actifs ?

Le domaine Rapports sur les foyers possède également une dimension Portefeuille qui peut être utilisée pour générer des rapports sur les informations des portefeuilles associés aux interlocuteurs de foyer. La dimension Portefeuille a une relation indirecte avec les foyers (par le biais des interlocuteurs), de sorte que ses attributs ne peuvent pas être utilisés directement pour analyser les métriques de foyer. Vous pouvez combiner des rapports sur les foyers avec des rapports sur les portefeuilles afin d'améliorer le service client en considérant les clients comme des membres d'un foyer.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Foyer
- Foyer - Interlocuteur
- Portefeuille

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de foyer
  - Total des actifs du foyer
    - Total des actifs du foyer
    - Nombre total des actifs du foyer (000)
    - Total moyen des actifs du foyer
    - Total moyen des actifs du foyer (000)
  - Total des dépenses du foyer
    - Total des dépenses du foyer
    - Total des dépenses du foyer (000)
    - Total moyen des dépenses du foyer
    - Total moyen des dépenses du foyer (000)
  - Total des revenus du foyer
    - Total des revenus du foyer
    - Total des revenus du foyer (000)
    - Total moyen des revenus du foyer
    - Total moyen des revenus du foyer (000)
  - Total du passif du foyer
    - Total du passif du foyer

- 
- Total du passif du foyer (000)
  - Total moyen du passif du foyer
  - Total moyen du passif du foyer (000)
  - Valeur nette totale du foyer
    - Valeur nette totale du foyer
    - Valeur nette totale du foyer (000)
    - Valeur nette totale moyenne du foyer
    - Valeur nette totale moyenne du foyer (000)
  - Total des actifs de l'interlocuteur
    - Total des équipements
    - Total des équipements (000)
    - Total moyen des actifs
    - Total moyen des actifs (000)
  - Total des frais interlocuteur
    - Total des dépenses
    - Total dépenses (000)
    - Total moyen des dépenses
    - Total moyen des dépenses (000)
  - Total des revenus de l'interlocuteur
    - Total revenus
    - Total revenus (000)
    - Total moyen de revenus
    - Total moyen de revenus (000)
  - Total du passif de l'interlocuteur
    - Total du passif
    - Total dettes (000)
    - Total moyen du passif
    - Total moyen du passif (000)
  - Valeur nette totale de l'interlocuteur
    - Valeur nette totale
    - Total valeur nette (000)
    - Valeur nette totale moyenne
    - Valeur nette totale moyenne (000)
  - Foyer - Métriques personnalisées
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen

- Devise indexée
- Devise indexée moyenne
- Nombre d'interlocuteurs consolidés
- Nombre de demandes d'assistance consolidées
- Nombre de leads consolidés
- Nombre d'interlocuteurs
- Nombre de demandes d'assistance interlocuteur
- Nombre de leads interlocuteur
- Nombre de foyers

### Notes d'utilisation

La dimension Interlocuteur inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

La dimension Portefeuille inclut normalement des actifs non financiers tels que les véhicules sauf si votre administrateur a spécifiquement exclu ces actifs des listes de portefeuille à l'aide de l'option Exclure les enregistrements de véhicule/d'équipement des comptes de portefeuille sur la page Profil de la société.

### Domaine Rapports en temps réel sur les équipes de leads

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations entre les leads et les équipes de leads et de rechercher les membres d'équipe associés à chaque lead.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date
- Lead
- Equipe du lead
- Membre d'équipe

#### Métriques

- Equipe du lead
  - Métriques personnalisées optimisées de l'équipe du lead
  - Nombre de membres de l'équipe chargée du lead

### Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

**Visibilité des données.** Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité d'équipe, quels que soient les paramètres que vous avez définis dans votre profil. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur tous les leads dont vous êtes le titulaire ou un membre de l'équipe.

---

## Domaine Rapports en temps réel sur les leads

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques de lead par compte, territoire de compte, campagne, interlocuteur, date, lead, opportunité, appartenance à l'utilisateur et compte partenaire principal. Il contient des métriques qui analysent la qualité et la conversion des leads ainsi que les chiffres d'affaires associés aux leads.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Interlocuteur
- Date
- Lead
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de lead
  - Hiérarchie du territoire du compte
    - Nom du territoire de niveau supérieur
    - Nom du territoire de niveau 8
    - Nom du territoire de niveau 7
    - Nom du territoire de niveau 6
    - Nom du territoire de niveau 5
    - Nom du territoire de niveau 4
    - Nom du territoire de niveau 3
    - Nom du territoire de niveau 2
    - Nom du territoire de niveau 1
  - Nombre de leads
  - Nombre de leads qualifiés
  - Nombre de leads rejetés
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de leads convertis en opportunités (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités)

- Nombre de leads transformés en opportunités gagnées (définition : nombre de leads qui ont été convertis en opportunités et se trouvent dans la phase de vente Clôturée/Gagnée.)
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de nouvelles opportunités
- Nombre de gains
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Domaine Rapports en temps réel sur la piste d'audit principale

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand. Pour accéder à ce domaine, vous devez avoir un rôle qui inclut les privilèges Accéder à la piste d'audit principale et Audit de la configuration administrative.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les modifications apportées aux types d'enregistrement activés de la piste d'audit (par exemple Application, Enregistrement d'affaire et Utilisateur).

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Piste d'audit
- Date
- Utilisateur

#### Métriques

Cet objet ne comporte aucune métrique.

#### Notes d'utilisation

- 1 Si le support clientèle imite un administrateur et modifie un objet, la modification n'apparaîtra pas dans l'analyse si des champs de la dimension Utilisateur sont également utilisés dans cette analyse.
- 2 Les données d'audit sont purgées automatiquement en fonction de la valeur du champ Expiration de l'audit. La dimension Piste d'audit contient uniquement des données qui n'ont pas été purgées. Une fois les données purgées, elles ne peuvent plus apparaître dans les analyses.

### Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les opportunités en fonction des dimensions de compte, de territoire, de campagne, d'interlocuteur, de titulaire et de date. Il s'agit d'un domaine à faits multiples qui inclut des métriques

d'opportunité et de quota. Les métriques d'opportunités sont définies au niveau le plus détaillé de ce domaine, ce qui permet d'analyser en fonction de chaque dimension possible. Les métriques de quota, en revanche, sont moins détaillées et peuvent être analysées uniquement en fonction de dimensions limitées telles que la date (mois), le quota et le titulaire.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Compte partenaire principal
- Quota
- Territoire

### Métriques

Les métriques clés de ce domaine sont les suivantes :

- Chiffre d'affaires (prévisionnel et clôturé)
- Nombre d'opportunités (ouvertes et clôturées)
- Nombre de gains
- Montants de quota

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA clôturé (000)
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase

- Métriques de quota
  - Valeur du quota

### Notes d'utilisation

Comme les métriques de quota ne sont pas définies au niveau de la dimension Opportunité, elles apparaissent dans des cellules vides lorsque des attributs de la dimension Opportunité figurent dans le rapport.

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Les domaines des rapports sur les opportunités et d'analyse de l'historique des opportunités fournissent des métriques différentes. Avant de sélectionner ces domaines, vérifiez les métriques fournies pour vous assurer que vous utilisez le domaine le plus adapté à vos besoins.

### Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les concurrents

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent. Il est pratiquement identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte concurrent, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports pour indiquer tous les concurrents pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes concurrent, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte concurrent. Les attributs définissant la relation avec le compte concurrent qui peuvent faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date de clôture
- Opportunité
- Concurrent d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur



- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de relation
- Territoire

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA clôturé (000)
  - Nombre d'opportunités
  - Nombre d'opportunités ouvertes
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre de gains
  - Nombre moyen de jours d'une phase

## Notes d'utilisation

La dimension Compte inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les opportunités peuvent être liées à une opportunité en tant que concurrents. Ces opportunités sont répertoriées dans la section d'informations connexes Concurrents d'opportunité de la page Détails de l'opportunité. La relation entre deux opportunités liées de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des opportunités liées.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre les opportunités, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour l'opportunité, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Opportunité. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un concurrent, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Concurrent d'opportunité.

### Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les partenaires

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire. Il est presque identique aux domaines d'opportunité. La seule différence est qu'il comprend la dimension de compte

partenaire, qui comporte une relation n à n avec le type d'enregistrement Opportunité. Ce domaine vous permet de créer des rapports indiquant tous les partenaires pour une opportunité. Cependant, comme ce domaine représente les relations n à n entre les opportunités et les comptes partenaire, il est impossible de générer un rapport pour les opportunités qui ne comportent pas d'association avec au moins un compte partenaire. Les attributs définissant la relation avec le compte partenaire et pouvant faire l'objet d'un rapport sont les suivants :

- Interlocuteur principal
- Rôle
- Rôle inverse
- Date de début
- Date de fin
- Points forts
- Points faibles
- Remarques

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Partenaire d'opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Interlocuteur de relation
- Territoire

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques d'opportunité
  - Opportunité - Métriques personnalisées
    - Devise indexée
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé
    - Nombre indexé moyen
  - Chiffre d'affaires
  - CA prévisionnel
  - CA clôturé
  - Chiffre d'affaires (000)
  - Chiffre d'affaires prévisionnel (000)
  - CA clôturé (000)
  - Nombre d'opportunités

- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre d'opportunités clôturées
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase

### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

### Dimension Interlocuteur de la relation

Les opportunités peuvent être liées à une opportunité en tant que partenaires. Ces opportunités sont répertoriées dans la section d'informations connexes Partenaires d'opportunité de la page Détails de l'opportunité. La relation entre deux opportunités liées de cette manière peut également avoir un compte principal différent des comptes principaux des opportunités liées.

Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour la relation entre les opportunités, sélectionnez les colonnes de la dimension Interlocuteur de la relation. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour l'opportunité, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Opportunité. Pour extraire les informations sur l'interlocuteur principal pour un partenaire, sélectionnez les colonnes du dossier Interlocuteur principal sous la dimension Partenaire d'opportunité.

### Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs d'opportunité

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Vous pouvez utiliser ce domaine d'analyse pour générer des rapports sur tous les interlocuteurs associés à une opportunité donnée ou sur un interlocuteur donné associé à plusieurs opportunités. Dans les autres domaines d'opportunité, vous pouvez uniquement générer des rapports sur l'interlocuteur principal associé à une opportunité.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Interlocuteur
- Opportunité

#### Métriques

- Métriques de l'interlocuteur de l'opportunité
  - Nombre d'interlocuteurs de l'opportunité

### Notes d'utilisation

Aucun

### Domaine Rapports en temps réel sur le chiffre d'affaires produit des opportunités

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

## Objectif commercial

Ce domaine vous permet d'analyser les chiffres d'affaires produit des opportunités par compte, territoire du compte, campagne, opportunité, produit de l'opportunité, appartenance à l'utilisateur, produit et catégorie du produit. Etant donné que chacun des enregistrements de chiffre d'affaires produit récurrent de l'opportunité peut avoir une date de début différente, ce domaine est défini au niveau de détail le plus faible et comporte une ligne pour chaque enregistrement. Le niveau de détail de ce domaine procure une flexibilité maximale pour la consolidation des données à tous les niveaux des dimensions prises en charge. Ce domaine contient également les dimensions et les métriques de quota, ce qui vous permet de générer un rapport contenant à la fois le chiffre d'affaires du produit de l'opportunité et les métriques de quota.

## Type de relation

Simple

## Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Territoire du compte
- Campagne
- Opportunité
- Opportunité - CA produit
- Appartenant à l'utilisateur
- Interlocuteur principal
- Produit
- Catégorie de produits
- Quota

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de chiffre d'affaires des produits de l'opportunité
  - Nombre de produits
  - Nombre moyen de produits
- Métriques de quota
  - Valeur du quota

## Notes d'utilisation

Les dimensions Compte et Interlocuteur principal incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

Les rapports créés avec ce domaine incluent une ligne d'enregistrement de produit résumé pour chaque enregistrement de produit affiché dans le rapport. Si vous ne souhaitez pas inclure les lignes d'enregistrement de produit résumé dans le rapport, ajoutez le champ Nom du produit à ce dernier ou utilisez le [domaine Analyses historiques des opportunités \(page 962\)](#).

## Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'opportunité

## Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

## Objectif commercial

Ce domaine permet de générer des rapports sur la relation entre les opportunités et les équipes d'opportunité. Utilisez ce domaine pour rechercher les membres d'une équipe impliqués dans une opportunité.

### Type de relation

n à n.

### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Compte
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Opportunité
- Equipe d'opportunité
- Membre d'équipe

### Métriques

- Equipe d'opportunité
  - Equipe d'opportunité - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de membres de l'équipe chargée de l'opportunité

### Notes d'utilisation

**Visibilité des données.** Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité d'équipe, quels que soient les paramètres que vous avez définis dans votre profil. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur toutes les opportunités dont vous êtes le titulaire ou un membre de l'équipe.

### Domaine Rapports en temps réel sur les commandes

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Utilisez ce domaine pour analyser les commandes par les dimensions compte, interlocuteur, date, opportunité, propriétaire et produit.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Date
- Opportunité
- Commande
- Appartenant à l'utilisateur
- Produit

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Nombre de commandes
- Quantité d'éléments de commande

### Notes d'utilisation

Ce domaine possède plusieurs dimensions, mais vous devez agir avec discernement si vous souhaitez combiner les dimensions. En effet, certaines combinaisons de dimensions et de métriques ne donnent pas des résultats utiles.

- La métrique Nombre de commandes est uniquement applicable à la dimension commande, qui peut être consolidée par relation directe (dimensions compte, interlocuteur, date, opportunité et propriétaire), mais pas par la dimension produit, car il n'existe aucune relation directe entre les dimensions produit et commande.
- La dimension produit est uniquement associée aux éléments de commande. Vous pouvez quand même créer des rapports sur le produit avec les détails de commande par l'intermédiaire de la dimension commande.

### Domaine Rapports en temps réel sur les partenaires

#### Disponibilité

Ce domaine n'est disponible que dans Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Objectif commercial

Le domaine des rapports sur les partenaires permet d'analyser les partenaires et de mesurer des métriques de performances importantes, notamment le nombre de leads qualifiés et le chiffre d'affaires total dans le pipeline de l'opportunité.

#### Type de relation

Récapitulatif

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date de création
- Appartenant à l'utilisateur
- Partenaire
- Territoire

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métrique de partenaire
- Partenaire - Métriques personnalisées
  - Devise indexée moyenne
  - Nombre indexé moyen
  - Devise indexée
  - Nombre indexé
  - Nombre de partenaires
  - Nombre de leads archivés
  - Nombre de demandes d'assistance annulées
  - Nombre d'opportunités clôturées
  - Nombre de DA clôturées
  - Nombre de leads

- Nombre de leads converties en opportunités
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités perdues
- Nombre de leads s'étant soldés par des opportunités gagnées
- Nombre d'opportunités ouvertes
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre d'opportunités
- Nombre de DA en attente
- Nombre de leads qualifiés
- Nombre de leads rejetés
- Nombre de DA
- Nombre de gains
- Nombre moyen de jours d'une phase
- Nombre de jours moyen pour clôturer une DA
- Ancienneté de la DA ouverte
- CA clôturé
- CA clôturé (000)
- CA clôturé pour un lead
- CA prévisionnel pour un lead
- Chiffre d'affaires de l'opportunité pour le lead
- Chiffre d'affaires
- Chiffre d'affaires (000)

### Notes d'utilisation

Les métriques précédentes sont basées sur le Compte partenaire principal des leads, opportunités et demandes d'assistance.

### Domaine Rapports en temps réel sur la fourniture de contenu personnalisé

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine fournit des informations requises par les différents rôles d'une organisation pharmaceutique pour mieux comprendre les médecins, affiner le contenu et fournir la réponse appropriée à la bonne personne au bon moment. Par exemple, un responsable marketing peut analyser les tendances des visites médicales, les performances des supports promotionnels et les réponses des différents segments. A partir de ces informations, le responsable peut revoir les supports promotionnels ou resegmenter la base clientèle, et cibler les clients en conséquence. Un responsable commercial peut analyser les tendances des visites médicales et mieux encadrer son équipe.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Réponse au message

- Plan de diffusion
- Élément du plan de diffusion
- Produit

## Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de compte
  - Nombre de comptes
- Métriques d'activité
  - Nombre de comptes avec activités
  - Nombre d'activités
  - Nombre d'activités clôturées
  - Nombre d'activités ouvertes
- Métriques d'interlocuteur
  - Interlocuteur - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Nombre indexé moyen
    - Devise indexée
    - Nombre indexé
  - Nombre d'interlocuteurs
- Métriques de réponse au message
  - Réponse au message - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Devise indexée
    - Nombre indexé moyen
    - Nombre indexé
  - Nombre de réponses de diffusion
  - Nombre moyen de séquences
- Plans de diffusion - Métriques d'éléments
  - Plans de diffusion - Métriques d'éléments personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Devise indexée
    - Nombre indexé moyen
    - Nombre indexé
  - Nombre d'éléments de plan de diffusion
  - Nombre moyen de séquences
- Métriques de plan de diffusion
  - Plans de diffusion - Métriques personnalisées
    - Devise indexée moyenne
    - Devise indexée
    - Nombre indexé moyen



- Nombre indexé
- Nombre de plans de diffusion

### Notes d'utilisation

La dimension Activité inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Ce domaine comporte plusieurs dimensions, mais leurs combinaisons ne sont pas toutes valides. Une erreur est générée pour les combinaisons non valides. Par exemple, les combinaisons suivantes ne sont pas valides, et elles produiront une erreur :

Dimension	Dimension	Dimension
Produit	Compte	Plan de diffusion
Produit	Compte	Élément du plan de diffusion
Produit	Compte	Réponse au message
Produit	Activité	Plan de diffusion
Produit	Activité	Élément du plan de diffusion
Produit	Activité	Réponse au message
Produit	Interlocuteur	Plan de diffusion
Produit	Interlocuteur	Élément du plan de diffusion
Produit	Interlocuteur	Réponse au message

Si votre type de visibilité est Visibilité d'équipe et que votre analyse inclut les dimensions Plan de diffusion, Élément du plan de diffusion ou Réponse au message, le type Visibilité de responsable est appliqué.

### Domaine Rapports en temps réel sur les devis

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand. L'objet Devis doit être provisionné par un administrateur.

#### Objectif commercial

Utilisez ce domaine pour analyser les devis par les dimensions compte, date et propriétaire.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date

- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Devis

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Devis - Métriques personnalisées
- Nombre de devis

### Notes d'utilisation

Aucun.

## Domaine Rapports en temps réel sur l'équipe chargée des demandes d'assistance

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Ce domaine permet de générer des rapports sur la relation n à n entre les demandes d'assistance et les utilisateurs de l'équipe. Etant donné qu'il est possible d'associer une demande d'assistance à différents membres d'équipe dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez l'utiliser pour créer une liste de tous les membres d'équipe associés à une demande d'assistance ou toutes les demandes d'assistance dans lesquelles un utilisateur est ajouté comme membre d'équipe. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser ce domaine pour générer des rapports sur des demandes d'assistance qui ne sont associées à aucun utilisateur ou sur des utilisateurs qui ne sont liés à aucune demande d'assistance.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Date de clôture
- Date d'ouverture
- Demande d'assistance
- Equipe chargée de la demande d'assistance
- Membre d'équipe

### Métriques

- Equipe chargée de la demande d'assistance
  - Equipe chargée de la demande d'assistance - Métriques personnalisées optimisées
  - Nombre de membres de l'équipe chargée de la demande d'assistance

### Notes d'utilisation

La dimension Demande d'assistance inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

Dans le dossier "Equipe chargée de la demande d'assistance - Champs personnalisés optimisés" de la dimension Equipe de la demande d'assistance, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles :

- Case à cocher
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Téléphone
- Liste de sélection
- Texte (long)
- Texte (court)

Dans le dossier Equipe chargée de la demande d'assistance - Métriques personnalisées optimisées, les cinq premiers champs personnalisés (c'est-à-dire les cinq premiers champs créés) de chacun des types de champ suivants sont disponibles comme métriques :

- Devise
- Entier
- Nombre

**Visibilité des données.** Ce domaine utilise toujours le mode Visibilité d'équipe, quels que soient les paramètres définis dans votre profil ou dans celui de la société. Pour cette raison, vous pouvez toujours générer des rapports sur toutes les demandes d'assistance dont vous êtes le propriétaire ou un membre de l'équipe.

### **Service Requests Real-Time Reporting Subject Area**

#### **Availability**

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### **Business Purpose**

This subject area provides the ability to analyze service requests by account, asset, contact, service request, user, partner, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these performance metrics for service requests can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

#### **Relationship Type**

Simple

#### **Dimensions**

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Contact
- Date Closed
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Service Request

#### **Metrics**

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Average (Avg) Open SR Age
  - Average (Avg) Days to Close SR

### Usage Notes

- The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.
- Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

### Domaine Rapports en temps réel sur les activités partagées

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Permet d'analyser les activités partagées par dimension de compte, d'interlocuteur et d'utilisateur. Comme les activités peuvent être partagées entre un et plusieurs utilisateurs dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez répertorier les activités partagées. Les activités détenues ou partagées par un moins un utilisateur peuvent être générées en utilisant ce domaine.

#### Type de relation

n à n

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Activité
- Interlocuteur
- Appartenant à l'utilisateur

#### Métriques

- Métriques d'activité
  - Nombre d'activités

#### Notes d'utilisation

Les dimensions Compte, Activité et Interlocuteur incluent une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser les métriques et les attributs connexes à tout niveau.

La visibilité des données dans l'enregistrement d'activité n'est pas contrôlée en associant les livres à cet enregistrement dans ce domaine. Vous devez posséder l'enregistrement d'activité ou il doit être partagé avec vous afin que vous puissiez voir les enregistrements d'activité dans ce domaine.

## Domaine Rapports en temps réel sur les solutions

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Dans ce domaine d'analyse, vous pouvez analyser les solutions selon les dimensions produit, catégorie de produit, demande d'assistance et date d'expiration, ainsi que la relation entre les solutions et les demandes d'assistance associées. Vous pouvez également analyser les métriques importantes en matière de solutions et de demandes d'assistance associées, en vue de faciliter l'évaluation du statut et de l'efficacité des solutions.

### Type de relation

n à n

### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Date d'expiration
- Produit
- Catégorie de produits
- Demande d'assistance
- Solution

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Solution - Métriques personnalisées
  - Devise indexée moyenne
  - Nombre indexé moyen
  - Devise indexée
  - Nombre indexé
- Nombre de solutions
- Nombre de solutions approuvées
- Nombre de solutions publiées
- Nombre de solutions obsolètes
- Nombre de DA
- Nombre de DA ouvertes
- Nombre de DA clôturées

### Notes d'utilisation

La dimension Catégorie du produit est une dimension indépendante, qui n'est pas gérée par le produit, contrairement à d'autres domaines. Elle peut ainsi s'adapter au comportement spécial de l'interface utilisateur de Solutions, dans laquelle une catégorie de produit peut être affectée à un produit en l'absence d'une valeur de produit.

La dimension Demande d'assistance inclut une hiérarchie des livres, qui permet d'analyser des métriques et des attributs connexes à tout niveau.

## Domaine Rapports en temps réel sur les produits avec tarification spéciale

### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

### Objectif commercial

Les demandes de tarification spéciales permettent aux partenaires et aux propriétaires de marque d'exécuter un ensemble de processus selon lesquels un partenaire demande au propriétaire de marque un prix inférieur sur un produit (en raison, par exemple, d'une tendance générale des prix à la baisse ou en réaction à une offre de la concurrence).

Ce domaine vous permet d'effectuer une analyse en temps réel et de générer des rapports sur les demandes et les produits avec tarification spéciale afin d'évaluer les performances du partenaire. Vous pouvez utiliser les métriques et les informations, telles que les réductions de prix autorisées pour chaque produit, partenaire et trimestre afin de mesurer l'efficacité de la remise et les performances du produit au niveau du canal.

### Type de relation

Simple

### Dimensions

Ce domaine propose les dimensions suivantes :

- Date
- Enregistrement d'affaire
- Client final (compte)
- Dernière approbation par (utilisateur)
- Opportunité
- Appartenant à l'utilisateur
- Compte partenaire principal
- Produit
- Catégorie de produits
- Demande de tarification spéciale

### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métrique du produit avec tarification spéciale
  - Nombre de demandes de tarification spéciale
  - Montant autorisé
  - Montant autorisé (000)
  - Montant demandé
  - Montant demandé (000)
  - Montant moyen autorisé
  - Montant moyen demandé
  - Coût moyen autorisé
  - Pourcentage moyen de remise autorisé
  - Prix de vente conseillé moyen
  - Coût d'achat moyen
  - Quantité moyenne
  - Coût moyen demandé
  - Pourcentage moyen de remise demandée

- Prix moyen de vente au détail demandé
- Prix moyen de vente au détail suggéré
- Quantité

### Notes d'utilisation

La dimension Client final est la dimension Compte. La dimension Dernière approbation par est la dimension Utilisateur.

### Domaine Rapports en temps réel sur les véhicules

#### Disponibilité

Ce domaine est disponible dans toutes les éditions d'Oracle CRM On Demand.

#### Objectif commercial

Ce domaine permet d'analyser les métriques associées aux véhicules par dimension de véhicule et de concessionnaire et d'autres objets associés à la dimension tels que le compte, l'interlocuteur, la date, le concessionnaire et le produit.

#### Type de relation

Simple

#### Dimensions

Ce domaine comporte les dimensions suivantes :

- Compte
- Interlocuteur
- Date
- Concessionnaire
- Produit
- Véhicule

#### Métriques

Voici la liste complète des métriques de ce domaine :

- Métriques de véhicule
  - Véhicule - Métriques personnalisées
  - Nombre de véhicules

#### Notes d'utilisation

Aucun

### Utilisation des champs de filtrage optimisés

Les champs optimisés incluent les termes *Code* (pour les listes de sélection et les listes de sélection optimisées) ou *UTC* pour les champs de date et d'heure. L'utilisation du champ de filtrage optimisé améliore la performance du rapport.

#### Champs Code dans le filtrage

Les champs Code stockent les valeurs des listes de sélection suivant le code indépendant de la langue (LIC) pour les listes de sélection multilingues. Dans Oracle CRM On Demand, le multilinguisme est géré via des codes indépendants de la langue et les saisies individuelles pour chaque langue. Par exemple, un champ de statut peut être mis en oeuvre de la manière suivante, avec la valeur Langue associée au statut Actif.

Langue	Valeur	Code indépendant de la langue
Anglais	Actif	Actif
Français	Actif	Actif
Allemand	Aktiv	Actif
Espagnol	Activo	Actif

Pour filtrer les comptes actifs, il suffit de créer un filtre pour le champ Statut - Code (version optimisée du champ Statut) et pour la valeur LIC (dans le cas présent, Actif). Quelle que soit la langue utilisée, la recherche de la valeur LIC améliore la performance du rapport puisque l'étape supplémentaire de traduction n'est pas sollicitée pour interroger d'autres langues.

### Affichage des valeurs LIC pour une liste de sélection

Pour afficher les valeurs LIC pour une liste de sélection, effectuez la procédure suivante.

#### *Pour afficher les valeurs LIC pour une liste de sélection*

- 1 Dans le coin supérieur droit 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'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 Sur la page Champs, cliquez sur le lien Modifier la liste de sélection pour le champ de liste de sélection recherché.

Les valeurs LIC s'affichent dans la colonne ID.

### Champs UTC dans le filtrage

Lorsque vous utilisez les champs UTC, le fait que ces champs ne soient pas convertis dans le fuseau horaire de la société ou de l'utilisateur améliore la performance du rapport. Cette amélioration est encore plus sensible si les champs de date et heure sont indexés dans la base de données. Vous pouvez supprimer ces champs dans les états et utiliser les champs dont les fuseaux horaires ont été ajustés.

### About Hierarchies

Some data objects, such as account, book, opportunity, and territory, support a hierarchical (tree) structure. For example, the territory hierarchy appears in multiple subject areas and is usually used to store sales territory information. Oracle CRM On Demand supports nine levels of hierarchy, including the top level. For example, a territory hierarchy implemented for a company in the United States might have this kind of structure:

- Top Level is set to USA.
- Level 8 has the following entries: Northeast, South, Midwest, and West.
- Level 7 has subentries, for example, the Northeast territory has: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island, and Connecticut.
- Level 6 has more subentries. For example, the Massachusetts entry has: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts, and Western Massachusetts.
- Level 5 divides the previous territories further. For example, the Cape Cod territory has: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis, and Barnstable.
- Level 4 is not used in this example.



- Level 3 is not used in this example.
- Level 2 is not used in this example.
- Level 1 is not used in this example.

The previous hierarchy is more compressed, as shown in the following table. The maximum number of hierarchy levels that is supported is nine. So, if a hierarchy has fewer than nine levels, then the lowest-level values are repeated for those levels (Hyannis for Level 5 through Level 1). This feature enables you to report your related metrics at any level of the hierarchy.

Top Level Territory Name	USA
Level 8 Territory Name	Northeast
Level 7 Territory Name	Massachusetts
Level 6 Territory Name	Cape Cod
Level 5 Territory Name	Hyannis
Level 4 Territory Name	Hyannis
Level 3 Territory Name	Hyannis
Level 2 Territory Name	Hyannis
Level 1 Territory Name	Hyannis

In the user interface, the hierarchy attributes are in a subfolder under the main dimension folder, such as account, territory, and so on. All entries are displayed in alphabetical order.

**NOTE:** When you use information from a hierarchy in an analysis, the information is based on historical data, which is compiled nightly. Even if the analysis is created for a real-time reporting subject area, the information is not based on real-time data.

## Book Hierarchy Support in Analytics

In many subject areas, one or more of the dimensions includes a Book hierarchy. In dimensions where the Book hierarchy is supported, you can analyze metrics and related attributes at any level of the book hierarchy. The maximum number of hierarchy levels that is supported for Analytics is nine, that is, eight sublevel books and the top-level book.

The following table lists the dimensions that include the Book hierarchy in the historical analytics subject areas.

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Addresses	Account
Account and Competitor History	Account, Campaign
Account and Partner History	Account, Campaign
Account and Related Account History	Account, Campaign

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Contact History	Account, Contact
Account Hierarchy	None
Account History	Account, Campaign
Account Team History	Account
Activity History	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Advanced Custom Objects History	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Asset History	Account, Asset, Opportunity
Call Activity History	Account, Campaign, Contact, Opportunity
Campaign History	Campaign
Campaign Response History	Account, Campaign
Contact Addresses	Contact
Contact History	Account, Campaign, Contact
Contact Interests History	Contact
Contact Revenue History	Contact
Contact Team History	Account, Contact
Deal Registration History	Associated Contact (based on Contact), Associated Opportunity (based on Opportunity)
Deal Registration Product Revenue History	Associated Opportunity (based on Opportunity)
Dealer History	None
Event History	Account, Event, Lead, Opportunity
Household History	Contact
Lead History	Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity
Lead Team History	Account, Lead

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
MDF Request History	Campaign
Opportunity and Competitor History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity and Partner History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contact History	Contact, Opportunity
Opportunity History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Product Revenue History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team History	Account, Opportunity
Partner History	None
Personalized Content Delivery History	Account, Activity, Contact
Pipeline History	Account, Opportunity
Portfolio History	Contact, Institution (based on Account)
Product History	Account, Opportunity
Quote History	Account, Opportunity
Sales Stage History	Account, Opportunity
Service Request History	Account, Asset, Contact, Opportunity, Service Request
Service Request Team History	Account, Service Request
Shared Activity History	Account, Activity, Contact
Shared Address History	Account, Contact
Solution History	Service Request
Special Pricing Product History	Opportunity
Usage Tracking Analysis	None

The following table lists the dimensions that include the Book hierarchy in the real-time reporting subject areas.

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Contacts	Account, Contact
Account Revenues	Account, Campaign
Account Team	Account
Accounts	Account, Campaign
Accounts and Competitors	Account, Campaign
Accounts and Partners	Account, Campaign
Accounts and Related Accounts	Account, Campaign
Activities	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Advanced Custom Objects	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Assessments	Activity, Lead, Opportunity, Service Request
Assets	Account, Asset, Opportunity
Books	Book
Business Plans	Activity, Book, Lead, Opportunity, Service Request
Campaigns	Campaign
Contact Relationships	Account, Contact
Contact Team	Account, Contact
Contacts	Account, Campaign, Contact
Custom Objects and Accounts	Account, Campaign
Custom Objects and Contacts	Account, Campaign, Contact
Custom Objects and Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Custom Objects and Service Requests	Account, Contact, Service Request

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Custom Objects	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Events	Account, Event, Invitees (based on Contact), Lead, Opportunity
Forecasts	Account, Book, Contact, Opportunity
Households	Contact
Lead Team	Account, Lead
Leads	Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity
Master Audit Trail	None
Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Competitors	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Partners	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contacts	Contact, Opportunity
Opportunity Product Revenues	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team	Account, Opportunity
Orders	Account, Contact, Opportunity
Partners	None
Personalized Content Delivery	Activity
Quotes	Account, Opportunity
Service Request Team	Account, Service Request
Service Requests	Account, Asset, Contact, Opportunity, Service Request
Shared Activities	Account, Activity, Contact

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Solutions	Service Request
Special Pricing Products	End Customer (based on Account), Opportunity
Vehicles	Account, Contact

## Utilisation des analyses dans une fenêtre de navigateur distincte

Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Gérer des rapports personnalisés, vous pouvez ouvrir une fenêtre de navigateur distincte de votre principale fenêtre de navigateur Oracle CRM On Demand et travailler sur vos analyses dans cette nouvelle fenêtre. L'utilisation d'une fenêtre de navigateur distincte est particulièrement utile lorsque vous travaillez sur d'importants volumes de données, avec des analyses comportant de nombreuses colonnes et lignes. En effet, la barre de défilement horizontal, le volet Catalogue et le volet Vues seront alors toujours visibles dans les pages où ils apparaissent. Vous n'avez pas besoin de faire défiler la page jusqu'en bas pour y accéder.

### *Pour utiliser les analyses dans une fenêtre de navigateur distincte*

- Dans votre fenêtre de navigateur Oracle CRM On Demand, sur l'onglet Données analytiques, cliquez sur Ouvrir les analyses dans une nouvelle fenêtre.

Notez les points suivants :

- Si une analyse est ouverte à la fois dans votre principale fenêtre de navigateur Oracle CRM On Demand et dans une fenêtre de navigateur distincte et si vous modifiez et enregistrez l'analyse dans cette fenêtre distincte, elle n'est pas actualisée automatiquement dans la fenêtre principale. Vous devez actualiser l'analyse pour voir les modifications.
- Le sélecteur de livre n'est pas disponible dans la fenêtre de navigateur distincte. Si vous voulez sélectionner un livre pour l'analyse, vous devez le faire dans votre principale fenêtre de navigateur Oracle CRM On Demand.
- Si vous cliquez sur un lien d'action dans une analyse dans la fenêtre de navigateur distincte, l'enregistrement s'ouvre dans votre principale fenêtre de navigateur Oracle CRM On Demand.
- Si votre session Oracle CRM On Demand expire dans l'une des fenêtre, elle expire aussi dans l'autre.

## Application de la mise en forme cosmétique aux analyses et aux tableaux de bord

La mise en forme cosmétique concerne l'aspect visuel des données dans les colonnes et les vues des analyses et dans les colonnes et les sections des pages de tableau de bord.

Vous pouvez appliquer une mise en forme cosmétique, copier et coller des attributs de mise en forme cosmétique, et enregistrer une analyse mise en forme à utiliser avec les colonnes d'une autre analyse. Vous pouvez afficher les différentes boîtes de dialogue qui permettent d'accéder aux différents attributs cosmétiques et de les contrôler. Selon l'objet mis en forme, la fenêtre affiche différentes options (police, cellules, bordures, couleur d'arrière-plan), des options de formatage supplémentaires (remplissage des cellules) et des options de style CSS personnalisées pour la mise en forme HTML.

Vous pouvez copier l'ensemble des attributs de mise en forme cosmétique qui s'appliquent à élément, tel qu'une colonne d'un tableau, et les coller dans un élément de même type, tel qu'une autre colonne du même tableau ou une colonne d'un autre tableau. Vous pouvez également restaurer la mise en forme par défaut. Pour ce faire, servez-vous des icônes situées en haut à gauche des boîtes de dialogue.

Après avoir personnalisé la mise en forme cosmétique d'une analyse et avoir enregistré cette analyse, vous pouvez l'utiliser comme modèle. Cela vous permet d'appliquer la mise en forme de l'analyse enregistrée à de nouvelles analyses ou à des analyses existantes. Vous pouvez utiliser une analyse enregistrée comme modèle dans les vues Légende, Texte explicatif, Tableau, Tableau croisé dynamique, Treillis, Texte statique, Titre et Sélecteur de vue, par exemple.

Cette rubrique contient des informations sur l'exécution des tâches suivantes :

- Application de la mise en forme cosmétique
- Restauration de la présentation par défaut d'un attribut
- Utilisation d'une analyse enregistrée comme modèle

### ***Pour appliquer une mise en forme cosmétique***

- 1 Ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique pour l'élément que vous voulez mettre en forme. Par exemple, pour appliquer une mise en forme cosmétique à une colonne d'une analyse :

- Sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, dans la liste déroulante des options pour la colonne que vous voulez mettre en forme, sélectionnez Propriétés de colonne.
- Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Style.

- 2 Dans la zone Police, sélectionnez une police, la taille, la couleur et le style de la police (gras, par exemple), ainsi que les effets à appliquer (effet souligné, par exemple).

**REMARQUE :** Pour certains éléments, cette option n'est pas disponible.

- 3 Dans la zone Cellule, configurez l'alignement et la couleur d'arrière-plan.

**REMARQUE :** Pour l'alignement horizontal, les données textuelles sont généralement alignées à gauche, tandis que les données numériques sont alignées à droite.

L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

- 4 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner ou désélectionner des bordures personnalisées en cliquant sur les bordures supérieure, inférieure, gauche et droite à côté de la liste déroulante Position.

- 5 Pour mettre en forme l'espacement dans la cellule, cliquez sur Options de formatage supplémentaires et spécifiez des valeurs pour la largeur et la hauteur du contenu de la cellule, ainsi que pour l'espace au-dessus, au-dessous, à gauche et à droite du contenu.

Les valeurs sont exprimées en pixels.

- 6 Pour remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style Oracle CRM On Demand, effectuez vos sélections dans la zone Options de style CSS personnalisées :

- a Cliquez sur les paramètres que vous souhaitez utiliser.
- b Indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

**REMARQUE :** Les options de mise en forme avancées sont destinées aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.

- 7 Cliquez sur OK.

### ***Pour restaurer la mise en forme par défaut***

- Ouvrez la boîte de dialogue de mise en forme cosmétique pour l'élément et cliquez sur l'icône Supprimer le format de la cellule.

Pour certains types de vue, lorsque vous ajoutez la vue, vous pouvez utiliser une analyse enregistrée en tant que modèle, comme indiqué dans la procédure suivante.

### ***Pour utiliser une analyse enregistrée comme modèle***

- 1 Sur l'onglet Résultats, cliquez sur l'icône Importer le format à partir d'une autre analyse.
- 2 Dans la boîte de dialogue Sélectionner une analyse, accédez à une analyse, puis cliquez sur OK.  
La mise en forme est appliquée à l'analyse actuelle.

## **Etape 1 : Définition des critères dans l'analytique**

Pour définir les critères de vos rapports, vous utilisez l'onglet Critères. Pour accéder à l'onglet Critères, créez une nouvelle analyse ou modifiez-en une existante depuis le catalogue.

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Ajout de colonnes à des analyses \(page 1064\)](#)
- [Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique \(page 1065\)](#) (facultatif mais recommandé)
- [Modification des propriétés d'une colonne \(page 1072\)](#)
- [Définition de formules de colonne \(page 1082\)](#)
- Ajout de liens d'action à des analyses (voir [Adding Action Links to Analyses](#) page 1083) (facultatif)
- [Tri et réorganisation des colonnes \(page 1086\)](#)

### **Rubriques connexes**

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

- [A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports \(page 907\)](#)
- [Combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse \(page 1087\)](#)
- [Combinaison d'analyses à l'aide des opérations ensemblistes \(page 1090\)](#)
- [Affichage du code SQL dans l'onglet Avancé de l'analytique \(page 1142\)](#)

## **Ajout de colonnes à des analyses**

Lorsque vous créez ou modifiez une analyse, vous ajoutez des colonnes jusqu'à ce que votre analyse contienne les données souhaitées. Vous pouvez ajouter des colonnes à une analyse sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse et sur l'onglet Résultats. Cette rubrique explique comment ajouter des colonnes sur l'onglet Critères.

**REMARQUE :** Les périodes présentes dans vos analyses peuvent être basées sur le calendrier fiscal de votre société, qui peut être différent d'un calendrier standard. Par exemple, l'exercice de votre société peut débuter le 1er juin de chaque année calendaire. Si l'exercice de votre société a été récemment modifié dans Oracle CRM On Demand, vous devez consulter avec attention les analyses d'historique si elles couvrent plusieurs années. Les données des rapports basées sur l'exercice précédent ne peuvent pas être alignées sur des données utilisant le nouvel exercice.

### **A propos de l'exclusion de nouvelles colonnes de vues existantes**

Si votre analyse contient déjà des vues sur l'onglet Résultats, vous pouvez ne pas vouloir que les nouvelles colonnes que vous avez ajoutées à l'analyse sur l'onglet Critères ne soient présentes sur les vues existantes par défaut. Vous pouvez configurer les propriétés de l'analyse afin que les colonnes que vous ajoutez aux critères soient exclues des vues existantes.

**REMARQUE :** Si vous voulez exclure les nouvelles colonnes de vues existantes, vous devez configurer les propriétés de l'analyse en conséquence avant d'ajouter les colonnes sur l'onglet Critères.



### **Pour indiquer si les nouvelles colonnes doivent être affichées sur les vues existantes**

- 1 Sur l'onglet Résultats ou l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier les propriétés de l'analyse dans la barre d'outils.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'analyse, cliquez sur l'onglet Données.
- 3 Dans le champ Affichage des colonnes ajoutées sur l'onglet Critères, sélectionnez l'option voulue :
  - **Afficher dans les vues existantes et dans les nouvelles vues.** Les colonnes que vous ajoutez sont affichées par défaut sur les vues existantes, ainsi que sur les nouvelles vues.
  - **Exclure des vues existantes, mais afficher dans les nouvelles vues.** Les colonnes que vous ajoutez sont affichées par défaut sur les nouvelles vues uniquement. Dans les vues existantes, les colonnes apparaissent dans la cible de déplacement Exclues dans les éditeurs de vue. Pour plus d'informations sur les cibles de déplacement, voir [A propos des cibles de déplacement dans les éditeurs de vue \(page 1096\)](#).
- 4 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.

### **Pour ajouter des colonnes à une analyse**

- 1 Sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, dans le volet Domaines, développez la liste des colonnes pour afficher les colonnes que vous pouvez inclure dans l'analyse.
- 2 Cliquez deux fois sur les colonnes que vous voulez inclure dans l'analyse.

**REMARQUE :** Vous pouvez supprimer une colonne de l'analyse en sélectionnant l'option Supprimer dans la liste déroulante des options pour cette colonne.

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés sous forme de colonnes dans les analyses. Pour les déploiements multilingues, vous devez traduire les champs personnalisés dans chaque langue utilisée afin qu'ils soient disponibles pour ajout dans les rapports et les analyses. Par exemple, si un champ personnalisé est créé en anglais, il doit être traduit en allemand pour qu'un utilisateur de langue allemande puisse le voir et l'utiliser dans un rapport ou une analyse.

### **Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique**

Dans l'onglet Critères, vous pouvez définir des filtres pour les colonnes de votre rapport. Un filtre limite les résultats qui apparaissent lorsqu'un rapport est exécuté, n'affichant que les résultats qui répondent aux critères.

Un filtre de colonne est composé des éléments suivants :

- une colonne à filtrer, telle que Type de compte ;
- une valeur à utiliser lors de l'application du filtre, par exemple 10 (une expression SQL ou une variable peut être utilisée à la place d'une valeur, le cas échéant) ;
- un opérateur qui détermine la manière dont la valeur est appliquée, par exemple Inférieur à.

Par exemple, si la colonne contient la quantité vendue, que l'opérateur est Inférieur à et que la valeur est 10, le résultat n'inclut que les quantités commandées pour lesquelles moins de 10 unités ont été vendues.

Un filtre de colonne peut également comporter les caractéristiques suivantes :

- Il peut être associé à d'autres filtres de colonne pour affiner les résultats d'un rapport.
- Vous pouvez regrouper des filtres pour créer des filtres complexes.
- Sa valeur peut être restreinte par les résultats d'un rapport enregistré précédemment.
- Un filtre de colonne s'applique uniquement à la colonne dans laquelle il est intégré. Il n'affecte pas les autres colonnes.

Le filtre est transformé en clause WHERE dans l'instruction SQL SELECT. La clause WHERE est utilisée pour limiter les lignes renvoyées à celles qui répondent aux critères spécifiés. Les utilisateurs avancés peuvent entrer directement l'instruction SQL d'un filtre.

**REMARQUE :** Si vous avez sélectionné l'option permettant d'ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection, il est possible que ces dernières n'apparaissent pas dans les rapports pendant les premières 24 heures. Pendant ce laps de temps, vous ne pourrez donc pas les utiliser en tant que filtres.

### Création de filtres de colonne

#### **Pour créer un filtre sans ajouter de colonne au rapport**

- Dans le volet Filtres, cliquez sur Créer un filtre pour l'icône Domaine actuelle, sélectionnez Autres colonnes..., puis sélectionnez la colonne dans la boîte de dialogue Sélectionner une colonne.

#### **Pour créer un filtre de colonne**

- 1 Dans l'onglet Critères, sélectionnez l'option Filtre dans la colonne dans laquelle vous souhaitez créer le filtre.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouveau filtre, sélectionnez un opérateur dans la liste déroulante Opérateur. Suivez les instructions indiquées dans le tableau suivant pour sélectionner un opérateur ou spécifier des valeurs. Pour plus d'informations sur les opérateurs, voir *Notes d'utilisation sur les opérateurs*, qui suit cette procédure.

Opérateur	Instructions d'utilisation
est égal à ou est présent dans	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne correspondent à la valeur du filtre.
n'est pas égal à ni présent dans	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne ne correspondent pas à la valeur du filtre.
est inférieur à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont inférieures à la valeur du filtre.
est supérieur à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont supérieures à la valeur du filtre.
est inférieur ou égal à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont inférieures ou égales à la valeur du filtre.
est supérieur ou égal à	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne sont supérieures ou égales à la valeur du filtre.

Opérateur	Instructions d'utilisation
est compris entre	Valide pour une colonne qui contient des nombres et des dates. Spécifiez deux valeurs. Les résultats incluent les enregistrements correspondant aux valeurs spécifiées et aux valeurs intermédiaires.
est NULL	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Ne spécifiez pas de valeur. L'opérateur teste uniquement l'absence de données dans la colonne. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels il n'y a pas de données dans la colonne.  Il peut parfois s'avérer utile de savoir si des données sont ou non présentes ; l'opérateur Est NULL fournit un moyen de tester cette condition.
n'est pas NULL	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Ne spécifiez pas de valeur. L'opérateur teste uniquement la présence de données dans la colonne. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels il y a des données dans la colonne.
est dans les premiers	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les n derniers enregistrements, où n est un nombre entier spécifié comme étant la valeur du filtre.  Cet opérateur est réservé aux résultats classés. Vous pouvez l'utiliser par exemple pour obtenir la liste des dix meilleurs commerciaux.
est dans les derniers	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les premiers enregistrements n pour lesquels n est un nombre entier spécifié comme valeur dans le filtre.  Cet opérateur est réservé aux résultats classés. Par exemple, vous pouvez utiliser cet opérateur pour obtenir la liste des clients ayant signalé le moins de problèmes.
contient tout	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne comportent l'intégralité des valeurs du filtre.
contient un	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne comportent au moins une des valeurs du filtre.
ne contient pas	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne ne contiennent aucune des valeurs du filtre.
commence par	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les

Opérateur	Instructions d'utilisation
	enregistrements pour lesquels les données de la colonne commencent par la valeur du filtre.
se termine par	Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. Spécifiez une valeur unique. Les résultats incluent uniquement les enregistrements pour lesquels les données de la colonne se terminent par la valeur du filtre.
est SIMILAIRE A (même modèle)	Valide pour une colonne qui contient du texte. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Nécessite l'utilisation du symbole de pourcentage (%) comme caractère générique. Vous pouvez spécifier deux symboles de pourcentage dans la valeur. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne correspondent à la valeur modèle du filtre.
n'est pas SIMILAIRE A (même modèle)	Valide pour une colonne qui contient du texte. Spécifiez une seule ou plusieurs valeurs. Nécessite l'utilisation du symbole de pourcentage (%) comme caractère générique. Vous pouvez spécifier deux symboles de pourcentage dans la valeur. Les résultats n'incluent que les enregistrements dont les données présentes dans la colonne ne correspondent pas à la valeur modèle du filtre.
est invité	<p>Valide pour une colonne qui contient du texte, des nombres et des dates. La définition d'une colonne sur <i>est demandé</i> la marque pour qu'elle soit filtrée par une valeur qui lui est transmise d'un autre rapport.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Utilisez cette option lors de l'association de rapports via la navigation (voir <a href="#">Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations</a> (voir <a href="#">Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations</a> page 1091)). Au moins l'une des colonnes du rapport que vous explorez doit contenir le filtre <i>est demandé</i> pour que ce rapport affiche les lignes limitées à la valeur sélectionnée et explorées à partir du rapport parent.</p>

### 3 Entrez une valeur dans le champ Valeur.

Le champ Valeur comporte des options permettant de saisir des formules, des dates, des variables, etc. Les étapes suivantes décrivent certaines de ces options.

- 4 Pour les colonnes de date, vous pouvez cliquer sur l'icône de calendrier à droite du champ Valeur et utiliser la boîte de dialogue Sélectionner la date pour indiquer une date.
- 5 Pour certaines colonnes, vous pouvez sélectionner une ligne spécifique pour qu'elle apparaisse dans le rapport. Pour ce faire, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas à droite du champ Valeur, puis sélectionnez les lignes à inclure.
- 6 Pour certaines colonnes, vous pouvez utiliser la fonction Rechercher (cliquez sur l'icône de recherche à droite du champ Valeur) et sélectionner les valeurs spécifiques à inclure dans l'analyse. Déplacez vos valeurs sélectionnées de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné via les commandes de flèche.
- 7 Pour ajouter une expression SQL ou une variable (session, référentiel ou présentation), procédez comme suit :
  - a Dans le champ Valeur, cliquez sur Ajouter plus d'options, puis choisissez Expression SQL, Variable de session, Variable de référentiel ou Variable de présentation. Un nouveau champ apparaît sous le champ Valeur.

**b** Entrez l'expression SQL ou le nom de variable dans le nouveau champ.

Les expressions SQL peuvent contenir des appels de fonctions qui utilisent les valeurs des colonnes. Pour plus d'informations, voir [Utilisation des fonctions dans l'analytique \(page 1143\)](#) et [Variables de session dans l'analytique \(page 1176\)](#).

Pour supprimer une valeur, une expression SQL ou une variable de session, cliquez sur l'icône en forme de croix qui l'accompagne.

**8** Pour que ce filtre soit contraint par la valeur d'une colonne dans une autre analyse, reportez-vous à la section *Utilisation de rapports enregistrés en tant que filtres* plus loin dans cette rubrique.

**9** Pour convertir le filtre en SQL, cochez la case Convertir ce filtre en SQL.

**10** Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

Le filtre apparaît dans la zone Filtres de l'onglet Critères ou dans le catalogue.

### Notes d'utilisation sur les opérateurs

Certains opérateurs ont des fonctions similaires mais pas tout à fait identiques. Examinez les similitudes et différences entre les opérateurs suivants :

- est égal à
- est dans
- contient tout
- contient un
- est IDENTIQUE

*Est égal à* ou *est dans* recherche une correspondance exacte entre les critères de recherche et les valeurs de la base de données. Par exemple, si le critère est Jean Dupont, seul Jean Dupont correspond et passe le filtre. Mais dans la mesure où les recherches sont sensibles à la casse, les valeurs telles que jean Dupont ou Jean dupont ne passent pas le filtre.

*Contient tous* recherche toutes les valeurs correspondant aux critères et toutes les valeurs doivent figurer dans les valeurs pour passer le filtre, tel que dans une recherche ET. Par exemple, si le critère est de rechercher deux valeurs (valeur = Jean et valeur =Dupont), les valeurs Jean Dupont et Dupont Jean passent le filtre contrairement aux valeurs jean Dupont, Jean Martin et Christophe Dupont qui ne contiennent pas tous les critères (Jean ET Dupont).

*Contient un* recherche les valeurs correspondant aux critères mais est moins restrictif dans la mesure où il ne nécessite pas toutes les valeurs, telle dans une recherche OU. Par exemple, si le critère est de rechercher deux valeurs (valeur = Jean et valeur =Dupont), les valeurs Jean, Jean Dupont, Christophe Dupont et Jean passent le filtre car elles répondent aux critères, à savoir Jean OU Dupont.

*Est IDENTIQUE* recherche des modèles, et nécessite donc l'utilisation d'un ou deux symboles de pourcentage (%) comme caractère générique. Par exemple, si le critère de recherche est valeur = J%n %pont, les valeurs Jean Dupont, Julien Lepont passent le filtre contrairement à jean Dupont.

Pour des performances de recherche optimales, réduisez ou supprimez l'utilisation d'opérateurs de correspondance de modèles, tels que Contient tous, Contient un et Est IDENTIQUE. Pour rechercher des valeurs exactes, n'utilisez pas les opérateurs de correspondance de modèles mais plutôt les opérateurs d'exactitude.

### Enregistrement de filtres de colonne

Vous pouvez enregistrer un filtre comme faisant partie d'une analyse ou pour le réutiliser dans d'autres analyses. Si un filtre s'applique à une analyse particulière et que vous enregistrez l'analyse, le filtre est enregistré comme faisant partie de l'analyse et est appliqué chaque fois que l'analyse est exécutée. Vous pouvez également enregistrer le filtre de manière explicite pour pouvoir l'utiliser dans d'autres analyses.

Les filtres enregistrés et les dossiers contenant des filtres appartenant au domaine de l'analyse apparaissent à la suite du nom du domaine, le cas échéant.

### ***Pour enregistrer un filtre de colonne comme faisant partie d'une analyse***

- 1 Dans l'onglet Critères, cliquez sur Enregistrer.
- 2 Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, sélectionnez l'emplacement dans lequel vous voulez enregistrer l'analyse, puis cliquez sur OK.

### ***Pour enregistrer un filtre de colonne à utiliser dans d'autres analyses***

- 1 Dans l'onglet Critères, dans la section Filtres, cliquez sur Plus d'options (>>), puis choisissez Enregistrer les filtres.
- 2 Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le filtre :
  - Pour enregistrer le filtre pour votre usage personnel, cliquez sur Mes dossiers.  
Les filtres enregistrés dans Mes dossiers ne sont accessibles qu'à vous.
  - Pour enregistrer le filtre pour qu'il soit utilisé par d'autres, sélectionnez Dossier partagé au sein de l'entreprise.  
Les filtres enregistrés dans un dossier public sont disponibles pour les autres utilisateurs qui ont le droit d'accéder au dossier.
- 3 Entrez un nom (au maximum 512 caractères) pour le filtre.
- 4 (Facultatif) Entrez la description du filtre.
- 5 Cliquez sur OK.

### ***Pour afficher les propriétés d'un filtre enregistré***

- Dans l'onglet Critères, dans la section Filtres, sélectionnez le filtre et cliquez sur l'icône Voir le filtre enregistré.

### **Application de filtres de colonne enregistrés à des analyses**

Vous pouvez appliquer un filtre de colonne enregistré à une analyse. Vous pouvez appliquer le contenu du filtre ou une référence au filtre.

Lorsque vous appliquez le contenu d'un filtre de colonne enregistré, le contenu réel de ce filtre est copié dans la zone Filtres de l'onglet Critères. Cela vous permet de manipuler les critères du filtre sans modifier le filtre enregistré. Lorsque vous appliquez une référence à un filtre enregistré, ce dernier n'est référencé que par son nom, et vous pouvez afficher son contenu mais pas le modifier.

### ***Pour appliquer un filtre de colonne enregistré à une analyse***

- 1 Dans l'onglet Critères, dans le volet Catalogue, accédez au filtre enregistré.
- 2 Sélectionnez le filtre enregistré et cliquez sur l'icône Ajouter plus d'options en haut du volet Catalogue.  
La boîte de dialogue Appliquer le filtre enregistré s'ouvre.
- 3 Indiquez les options de filtre (Effacer tous les filtres existants avant l'application et Appliquer le contenu du filtre au lieu d'une référence du filtre), puis cliquez sur OK.  
Le filtre apparaît dans la zone Filtres de l'onglet Critères.

### **Modification de filtres de colonne**

Vous pouvez modifier un filtre de colonne pour en changer les propriétés.

### ***Pour modifier un filtre de colonne***

- 1 Dans l'onglet Critères, dans la section Filtres, survolez le filtre et, lorsque le menu apparaît, cliquez sur l'icône Modifier.

La boîte de dialogue Modifier le filtre apparaît.

- 2 Apportez vos modifications, puis cliquez sur OK.

### Suppression de filtres de colonne

Vous pouvez supprimer un seul filtre ou la totalité des filtres d'une analyse.

**REMARQUE :** Si l'analyse a déjà été enregistrée avec des filtres appliqués, vous devez l'enregistrer de nouveau pour supprimer définitivement les filtres.

#### *Pour supprimer un filtre de colonne d'une analyse*

- Dans l'onglet Critères, dans la section Filtres, survolez le filtre jusqu'à ce que le menu apparaisse, puis cliquez sur l'icône Supprimer.

### Association de filtres de colonne à d'autres filtres de colonne

La combinaison de filtres de colonne, également connue sous le nom de filtrage entre parenthèses, vous permet de créer des filtres complexes sans que vous n'ayez de connaissances du langage SQL.

Vous pouvez combiner des filtres de colonne à l'aide des opérateurs ET et OU. L'opérateur ET implique que les critères spécifiés dans tous les filtres doivent être satisfaits. Il s'agit de la méthode par défaut adoptée pour combiner des filtres de colonne. L'opérateur OU implique que les critères spécifiés dans au moins l'un des filtres de colonne doivent être satisfaits.

#### *Pour combiner un filtre de colonne à d'autres filtres de colonne*

- 1 Dans l'onglet Critères, ajoutez au moins deux filtres de colonne à une analyse ou à un filtre enregistré. Les filtres apparaissent dans la liste de la section Filtres, séparés les uns des autres par l'opérateur AND.
- 2 Pour remplacer un opérateur ET par un opérateur OU, cliquez dessus.
- 3 Au fur et à mesure que vous ajoutez des filtres de colonne, cliquez sur les opérateurs ET et OU pour regrouper les filtres et créer les combinaisons de filtres qui vous intéressent. Les éléments de filtres combinés sont liés par des cases.
- 4 Pour dupliquer, supprimer ou dégroupier des éléments liés, cliquez sur le bouton Modifier le groupe de filtres et sélectionnez l'option appropriée.
- 5 Pour copier ou coller des filtres, survolez le filtre de votre choix et choisissez Copier le filtre ou Coller le filtre.

### Empêcher le remplacement d'un filtre pendant la navigation et l'affichage d'invites

Vous pouvez empêcher toute modification du contenu d'un filtre dans un rapport pendant la navigation et l'affichage d'invites. Un filtre protégé est toujours appliqué aux résultats.

#### *Pour empêcher toute modification d'un filtre pendant la navigation et l'affichage d'invites*

- 1 Dans l'onglet Critères, dans la section Filtres, survolez le filtre jusqu'à ce que le menu apparaisse, puis cliquez sur l'icône Modifier le filtre.
- 2 Dans la boîte de dialogue Modifier le filtre, cochez la case Protéger le filtre et cliquez sur OK.

### Utilisation de rapports enregistrés en tant que filtres

Les filtres peuvent être combinés à d'autres filtres et basés sur les valeurs renvoyées par un autre rapport. Tout rapport enregistré qui renvoie une colonne de valeurs peut être utilisé pour filtrer la colonne sélectionnée dans votre rapport.

#### *Pour créer un filtre sur la base des résultats d'un autre rapport enregistré*

- 1 Dans l'onglet Critères, choisissez Filtre dans la colonne dans laquelle vous souhaitez créer le filtre.



- 2 Dans la boîte de dialogue Nouveau filtre, déroulez le menu déroulant Opérateur, puis choisissez "en fonction des résultats d'une autre analyse".
- 3 Dans le champ Analyse enregistrée, cliquez sur Parcourir et accédez au rapport enregistré.
- 4 Dans le menu déroulant Relation, choisissez un opérateur.
- 5 Dans le champ Utiliser les valeurs de la colonne, sélectionnez la colonne à utiliser pour le filtre.  
Si le rapport enregistré contient un nom de colonne correspondant à celui de la colonne dans laquelle vous créez le filtre, ce nom apparaît en tête de la liste des valeurs du champ Utiliser les valeurs de la colonne. Vous pouvez sélectionner une autre colonne.
- 6 Cliquez sur OK.  
Le filtre apparaît dans la section Filtres de l'onglet Critères.

### Modification des instructions SQL pour un filtre de colonne

Vous pouvez modifier la clause logique SQL WHERE qui sera utilisée comme filtre. Bien qu'elle ne soit généralement pas nécessaire, cette option est disponible pour les utilisateurs qui ont besoin d'une fonction de filtrage avancée. Pour une description complète de la syntaxe SQL, consultez un ouvrage de référence SQL d'autres fournisseurs, un manuel de référence sur SQL acheté auprès de l'un des fournisseurs de base de données, ou bien un site de référence en ligne. Pour plus d'informations sur l'utilisation du langage SQL, voir [Utilisation des fonctions dans l'analytique \(page 1143\)](#).

#### **Pour modifier les instructions SQL générées pour un filtre de colonne**

- 1 Dans le volet Filtres, survolez le filtre généré par SQL, puis cliquez sur l'icône Modifier.
- 2 La boîte de dialogue Filtre SQL avancé s'ouvre.
- 3 Entrez vos modifications dans la zone de texte puis cliquez sur OK.  
Le filtre apparaît dans la zone Filtres de l'onglet Critères. Une fois que vous avez choisi cette option, la modification du filtre vous affichera toujours le code SQL que vous avez entré.

*Exemple : Identification des clients dont le volume des ventes est le plus important*

L'exemple suivant fait état des données sur les 10 clients dont le volume des ventes a été le plus important en 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003  
AND RANK("Métriques des opportunités"."Chiffre d'affaires clôturé") <= 10
```

### Modification des propriétés d'une colonne

Vous pouvez modifier les propriétés d'une colonne pour contrôler son aspect, sa présentation et son contenu. En outre, vous pouvez spécifier la mise en forme à appliquer uniquement lorsque le contenu de la colonne remplit certaines conditions. Par défaut, les sélections que vous effectuez pour une colonne ne s'appliquent qu'au rapport actuel.

#### Modification de la présentation du contenu d'une colonne

La présentation par défaut du contenu d'une colonne repose sur des feuilles de style en cascade et des fichiers de message XML. Vous pouvez utiliser l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de colonne pour remplacer plusieurs paramètres par défaut, tels que la police et la taille de police à utiliser. Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

#### **Pour modifier la présentation du contenu d'une colonne**

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant au champ souhaité, puis choisissez Propriétés de colonne.



- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Style.
- 3 Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, l'image et les options de mise en forme avancées.  
Pour plus d'informations, voir "Mise en forme du contenu d'une colonne" dans cette rubrique.
- 4 Sur l'onglet Format des données, vous pouvez contrôler la manière dont les données s'affichent en cochant la case Ignorer le format de données par défaut.

Cette option vous permet de remplacer les caractéristiques d'affichage par défaut. Les valeurs de sélection que vous voyez peuvent varier selon le type de données. Par exemple, si la colonne contient des données numériques, vous pouvez sélectionner la façon dont vous voulez que l'application traite les nombres, par exemple dans les pourcentages, les chiffres/noms de mois ou les dates. Vous pouvez sélectionner le nombre de chiffres après la virgule, le mode d'affichage des nombres négatifs, le nombre de chiffres à afficher et le séparateur des milliers à utiliser. Si votre colonne contient du texte, vous pouvez sélectionner la façon dont il sera traité, par exemple texte brut, HTML ou lien. Selon votre sélection, la fenêtre Format du texte personnalisé affiche la chaîne HTML applicable utilisée pour l'affichage des données.

**REMARQUE :** Si votre rôle d'utilisateur n'inclut pas le privilège Scripting d'analyses, vous ne pouvez sélectionner que les deux options de texte brut.

Pour utiliser un format de texte personnalisé, sélectionnez Format du texte personnalisé dans la liste déroulante Traiter le texte comme, puis entrez le format personnalisé. Si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Scripting d'analyses, vous pouvez saisir des appels HTML qui fournissent une mise en forme spéciale. Vous pouvez également entrer n'importe quelle chaîne HTML valide, y compris JavaScript, VBScript etc.

L'exemple HTML suivant définit la largeur et la hauteur de colonne des tables et des tableaux croisés dynamiques. Dans l'exemple, le texte HTML entre guillemets ([html]) implique qu'il faut utiliser le langage HTML, l'arobase (@) représentant le contenu dynamique de la colonne.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Si vous n'êtes pas familier avec les langages HTML, JavaScript, VBScript, etc., consultez un manuel de référence d'un autre fournisseur.

Pour créer un format numérique personnalisé, vous pouvez utiliser le signe dièse (#) pour inclure les chiffres significatifs, et le chiffre zéro (0) pour inclure autant de chiffres que vous le spécifiez, même si le nombre ne contient pas cette information. Voici quelques exemples :

Spécifiez ##,# pour afficher 12,34 arrondi à 12,3

Spécifiez ##,000 pour afficher 12,34 comme étant 12,340

- 5 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

### Modification de la présentation du contenu d'une colonne

Utilisez l'onglet Format de colonne de la fenêtre Propriétés de colonne pour effectuer les tâches suivantes :

- Indiquer si la colonne doit apparaître dans les résultats.  
Par défaut, les colonnes sont généralement visibles dans les résultats. Cependant, vous serez peut-être amené à inclure dans votre rapport une colonne que vous ne souhaitez pas afficher dans les résultats, par exemple une colonne utilisée dans la création d'un filtre.
- Contrôler l'affichage des données en double, par exemple les valeurs de colonne qui se répètent.  
Les données contenues dans une colonne de table peuvent être répétées par rapport aux lignes de données présentes dans d'autres colonnes de la table. Par exemple, si une colonne répertorie les noms des clients et une autre les régions où ils sont basés, les données de région pourraient être répétées pour chaque ligne de client. Vous pouvez choisir d'afficher les données en double une seule fois ou pour toutes les lignes. En affichant les données répétitives ou en double une seule fois, la lecture d'une table devient plus facile et la distinction entre ces données plus apparente.
- Utilisez l'onglet Format de données pour formater les résultats sous différentes formes.

- Utilisez l'onglet Format conditionnel pour utiliser les fonctions et les expressions conditionnelles afin de formater les résultats de façon conditionnelle.
- Utilisez l'onglet Interaction pour spécifier l'interaction qui doit se produire lorsque les utilisateurs exploitent les résultats, par exemple l'exploration, l'accès à un rapport via Liens d'action ou l'envoi d'événements maître-détail.

Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

### ***Pour masquer une colonne dans les résultats***

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Cochez la case Masquer cette colonne si elle n'est pas déjà sélectionnée.

### ***Pour créer des en-têtes de table et de colonne personnalisés***

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.  
Si vous avez combiné les résultats de plusieurs analyses, le bouton Propriétés de colonne se situe au niveau de la colonne de résultat. Pour plus d'informations sur la combinaison d'analyses, voir [Combinaison d'analyses à l'aide des opérations ensemblistes \(page 1090\)](#).
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la zone En-têtes, cochez la case En-têtes personnalisés.  
Cela vous permet de modifier le texte de l'en-tête et sa mise en forme.
- 4 Pour modifier le texte de l'en-tête de table ou de colonne, entrez un nouvel en-tête dans la zone de texte appropriée.  
L'en-tête sera utilisé dans ce rapport à la place de l'en-tête par défaut.
- 5 Pour modifier le format de l'en-tête de table ou de colonne, cliquez sur le bouton Modifier le format à côté de la zone de texte.  
La boîte de dialogue Modifier le format apparaît.  
Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure et les options de mise en forme avancées. Pour plus d'informations, voir "Mise en forme du contenu d'une colonne" ci-dessous.

### ***Pour supprimer les données en double***

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la zone Suppression de valeurs, sélectionnez l'option appropriée :
  - Sélectionnez Supprimer pour afficher les données répétitives une seule fois et supprimer les lignes en double.
  - Sélectionnez Répéter pour afficher les données répétitives pour toutes les lignes.
  - Sélectionnez Par défaut pour conserver les caractéristiques d'affichage par défaut.

### ***Pour indiquer ce qui se passe lorsque des utilisateurs cliquent sur une valeur***

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Interaction.

- 3 Pour spécifier ce qui doit se passer lorsque des utilisateurs cliquent sur une valeur, sélectionnez l'option appropriée dans le champ Interaction principale :
- **Par défaut (Explorer).** Restaure l'interaction par défaut.
  - **Explorer.** Vous permet d'effectuer une exploration pour afficher davantage d'informations.
  - **Liens d'action.** Permet de spécifier les liens d'action dans un rapport ou un tableau de bord cible.
  - **Envoyer les événements maître-détails.** Utilisez le champ Indiquer le canal pour identifier où envoyer les données.
  - **Aucun.** Désactive l'exploration et la navigation.

Les interactions sont définies séparément pour un en-tête de colonne et les données dans une colonne.

### Application d'une mise en forme conditionnelle au contenu d'une colonne

Dans les tables et les tableaux croisés dynamiques, la mise en forme conditionnelle vous permet de focaliser l'attention sur un élément de données, s'il remplit une certaine condition. Par exemple, vous pouvez afficher les meilleurs CA avec une couleur donnée ou afficher une image (par exemple une coupe) à côté du nom de chaque commercial qui dépasse le chiffre d'affaires d'un certain pourcentage.

Pour ce faire, vous sélectionnez une ou plusieurs colonnes dans le rapport en question, spécifiez la condition à remplir, puis sélectionnez la police, la cellule, la bordure et les options de feuille de style à appliquer lorsque la condition est remplie. Les formats conditionnels peuvent inclure des couleurs, polices, images, etc. à appliquer aux données et à la cellule de la table qui contient les données. Les étapes qui permettent de spécifier une condition sont très similaires à celles utilisées pour la création de filtres.

Vous pouvez ajouter plusieurs conditions pour que les données et la cellule de la table s'affichent dans l'un des différents formats, en fonction de la valeur des données. Par exemple, vous pouvez afficher les mauvais chiffres d'affaires avec une certaine couleur et les meilleurs avec une autre.

Il existe des différences de mise en forme conditionnelle subtiles entre les tables classiques et les tableaux croisés dynamiques. Les formats conditionnels qui mettent en forme une colonne selon la valeur d'une autre colonne ne sont pas répercutés dans un tableau croisé dynamique, mais le sont dans une table standard. Par exemple, le fait de définir la couleur du nom d'une région en fonction du chiffre d'affaires n'a aucun effet dans un tableau croisé dynamique. Pourtant, le fait de définir la couleur des données de vente d'après leur valeur est répercuté dans un tableau croisé dynamique, tout comme le fait de définir la couleur du nom d'une région en fonction du nom réel ; par exemple, l'affichage d'une valeur de la région Est en gras et en couleur.

**REMARQUE :** Dans les tableaux croisés dynamiques, les conditions sont évaluées par rapport aux valeurs calculées ou regroupées par le tableau croisé dynamique. La mise en forme conditionnelle est appliquée en fonction de la valeur sous-jacente, même si vous sélectionnez les options Afficher comme pour présenter les données sous forme de pourcentage ou d'index.

Vos sélections ne s'appliquent qu'au contenu de la colonne du rapport actif.

### Pour ajouter une mise en forme conditionnelle à une colonne d'un rapport.

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Format conditionnel.
- 3 Cliquez sur le bouton Ajouter une condition et sélectionnez la colonne souhaitée dans le rapport à utiliser pour créer la condition.  
La boîte de dialogue Nouvelle condition s'ouvre.
- 4 Sélectionnez l'opérateur et une valeur pour la condition.
- 5 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Nouvelle condition.  
La boîte de dialogue Modifier le format s'ouvre.

- 6 Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, l'image et les options de mise en forme avancées.

Pour plus d'informations, voir "Mise en forme du contenu d'une colonne" dans cette rubrique.

**REMARQUE :** Si vous spécifiez une image comme faisant partie de la mise en forme conditionnelle, elle apparaît conditionnellement dans les résultats.

- 7 Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé pour revenir à la fenêtre Propriétés de colonne.  
La fenêtre Propriétés de colonne affiche la condition et la mise en forme conditionnelle à appliquer.  
Les conditions sont évaluées dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées. C'est la dernière condition renvoyant la valeur Vrai qui détermine la mise en forme à appliquer.
  - Pour réorganiser une colonne, cliquez sur les boutons Déplacer vers le haut ou Déplacer vers le bas.
  - Pour supprimer une colonne de la condition, cliquez sur le bouton Supprimer.
  - Pour modifier une condition ou une mise en forme conditionnelle, cliquez sur l'icône correspondante.
- 8 Vous pouvez spécifier une autre condition à inclure ou cliquer sur OK si vous avez terminé.

Les exemples suivants décrivent de quelle manière la mise en forme conditionnelle peut être appliquée aux résultats.

Supposons qu'un rapport comprenne 10 catégories de classement avec, dans la colonne, la valeur 1 indiquant le pire classement et la valeur 10, le meilleur. Vous pouvez appliquer une mise en forme conditionnelle pour afficher ce qui suit :

- Une image pour indiquer un mauvais classement dans les colonnes qui contiennent la valeur 1, 2 ou 3.
- Une image différente pour indiquer un classement moyen dans les colonnes qui contiennent la valeur 4, 5, 6 ou 7.
- Une troisième image pour indiquer un bon classement dans les colonnes qui contiennent la valeur 8, 9 ou 10.  
Pour afficher uniquement les images et non les numéros de classement, déroulez le menu Position et choisissez Images uniquement.

### Mise en forme du contenu d'une colonne

Utilisez la fenêtre Modifier le format (et les options de l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de colonne) pour sélectionner la police, la cellule, la bordure et les options de mise en forme avancées pour les données de colonne qui s'affichent à l'intérieur d'une cellule dans un format tabulaire, tel qu'une table ou un tableau croisé dynamique. Vous pouvez également définir les paramètres des en-têtes de table et de colonne.

Si vous remplacez les propriétés de mise en forme par défaut d'une colonne, vos sélections sont statiques. Si vous spécifiez des propriétés de mise en forme conditionnelle pour une colonne, vos sélections ne s'appliquent que lorsque la condition est remplie.

#### ***Pour utiliser la fenêtre Modifier le format ou l'onglet Style de la fenêtre Propriétés de colonne***

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée, puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Style.
- 3 Dans la zone Police, sélectionnez la famille, la taille, la couleur et le style (tel que gras) de police et les effets à appliquer (tels que le soulignement).
- 4 Dans la zone Cellule, effectuez vos sélections concernant l'alignement, la couleur de l'arrière-plan et l'image à afficher à l'intérieur de la cellule.
  - Les sélections relatives aux alignements horizontal et vertical sont similaires à celles de la justification de texte dans les programmes de traitement de texte. L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

**Pour l'alignement horizontal :**

Sélectionnez Gauche pour aligner les données à gauche. Il s'agit de la justification la plus courante pour les données textuelles. Sélectionnez Droite pour aligner les données à droite. Il s'agit de la justification la plus courante pour les données numériques. Sélectionnez Centre pour centrer les données. Pour conserver l'alignement des données par défaut affecté à cette colonne, sélectionnez Par défaut.

#### **Pour l'alignement vertical :**

Sélectionnez Haut pour aligner les données au sommet de la cellule de la table. Sélectionnez Bas pour aligner les données au bas de la cellule de la table. Sélectionnez Centre pour aligner les données au centre de la cellule de la table. Pour conserver l'alignement vertical par défaut affecté à cette colonne, sélectionnez Par défaut.

- Lorsque vous cliquez sur le bouton Image, la fenêtre Sélectionner une image s'ouvre.
  - Sélectionnez l'option Aucune image si vous ne voulez pas inclure d'image.
  - Pour inclure une image personnalisée, sélectionnez l'option Image personnalisée et précisez le chemin approprié dans la zone de texte. L'image doit être accessible à tous les utilisateurs qui verront les résultats. Il est possible d'utiliser des images personnalisées dans les résultats conditionnels et non conditionnels.
  - Pour inclure une image, utilisez la fenêtre de sélection d'images. Elle affiche des images utiles à la mise en forme conditionnelle, telles que des compteurs et des flèches de tendance. Le volet gauche affiche les catégories d'images. Lorsque vous cliquez sur une catégorie, le volet droit affiche les images appartenant à cette catégorie. Effectuez votre sélection en activant le bouton radio à côté de l'image que vous voulez utiliser.
  - Pour spécifier l'emplacement de l'image dans la cellule, effectuez une sélection dans le menu déroulant Position :

**Valeur par défaut.** Affiche les images dans la position par défaut (généralement à gauche des données ou de l'en-tête de colonne).

**Gauche.** Affiche les images à gauche des données ou de l'en-tête de colonne.

**Droite.** Affiche les images à droite des données ou de l'en-tête de colonne.

**Images uniquement.** Affiche uniquement l'image, et non les données ni l'en-tête de colonne.

- 5 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.
- 6 Dans la zone Options de formatage supplémentaires, effectuez vos sélections pour la colonne : largeur, hauteur, retrait (remplissage gauche), remplissage droit, remplissage haut et remplissage bas.
- 7 Dans la zone Options de style CSS personnalisées (HTML uniquement), vous pouvez remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style. Cette fonctionnalité est destinée aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.
  - Développez la zone Options de style CSS personnalisées (HTML uniquement) en cliquant sur l'icône +.
  - Cliquez sur la case située à côté des paramètres que vous voulez utiliser, puis indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

Par exemple, pour Utiliser un style CSS personnalisé, vous pouvez entrer des attributs de style CSS valides, séparés par des points-virgules, tels que :

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé pour fermer la fenêtre.

#### **Utilisation de chaînes de format de date/heure personnalisées**

Les chaînes de format de date/heure personnalisées proposent des options supplémentaires de mise en forme des colonnes qui contiennent des horodatages, des dates et des heures.

#### **Pour entrer une chaîne de format de date/heure personnalisée**

- 1 Sur l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant à la colonne souhaitée (colonne contenant un horodatage, une date ou une heure), puis choisissez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Format des données.
- 3 Cochez la case de remplacement du format de données par défaut.
- 4 Dans le champ Format de date, sélectionnez Personnalisé dans la liste déroulante.
- 5 Dans le champ Format de date personnalisé, entrez la chaîne de format personnalisée exactement comme indiqué dans les tableaux suivants sans omettre les crochets ouvrants et fermants ([ ]).

**REMARQUE :** Vous devez entrer la chaîne de format personnalisée dans le champ Format de date personnalisé. Les chaînes de format personnalisées ne peuvent pas être sélectionnées dans la liste déroulante.

### Chaînes de format personnalisées générales

Le tableau suivant décrit certaines chaînes de format personnalisées générales et ce qu'elles permettent d'afficher. Elles permettent d'afficher les champs de date/heure dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

Chaîne de format générale	Résultat
[FMT:dateShort]	La date prend le format de date court du paramètre linguistique. Vous pouvez également saisir [FMT:date].
[FMT:dateLong]	La date prend le format de date long du paramètre linguistique.
[FMT:dateInput]	La date prend un format de date pris en charge par le système.
[FMT:time]	L'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique.
[FMT:timeHourMin]	L'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique sans les secondes.
[FMT:timeInput]	L'heure prend un format d'heure pris en charge par le système.
[FMT:timeInputHourMin]	L'heure prend un format d'heure pris en charge par le système sans les secondes.
[FMT:timeStampShort]	Equivalut à saisir [FMT:dateShort] [FMT:time]. La date prend le format de date court du paramètre linguistique et l'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique. Vous pouvez également saisir [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalut à saisir [FMT:dateLong] [FMT:time]. La date prend le format de date long du paramètre linguistique et l'heure prend le format d'heure du paramètre linguistique.
[FMT:timeStampInput]	Equivalut à saisir [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. La date et l'heure prennent un format pris en charge par le système.
[FMT:timeHour]	Le champ d'heure prend uniquement le format du paramètre linguistique, 8 PM par exemple.

### Chaînes de format ODBC personnalisées

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées saisies selon la norme ODBC et ce qu'elles permettent d'afficher. Elles permettent d'afficher les champs de date/heure selon la norme ODBC.

ODBC Format String	Résultat
[FMT:dateODBC]	La date prend le format de la norme ODBC aaaa-mm-jj (4 chiffres pour l'année, 2 chiffres pour le mois et 2 chiffres pour le jour).
[FMT:timeODBC]	L'heure prend le format de la norme ODBC hh:mm:ss (2 chiffres pour l'heure, 2 chiffres pour les minutes et 2 chiffres pour les secondes).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalut à saisir [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. La date prend le format aaaa-mm-jj et l'heure prend le format hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Affiche le mot date puis affiche la date au format aaaa-mm-jj de la norme ODBC. La date s'affiche entourée de guillemets simples (').
[FMT:timeTyped]	Affiche le mot heure puis affiche l'heure au format hh:mm:ss de la norme ODBC. L'heure s'affiche entourée de guillemets simples (').
[FMT:timeStampTyped]	Affiche le mot horodatage puis l'horodatage au format aaaa-mm-jj hh:mm:ss de la norme ODBC. L'horodatage s'affiche entouré de guillemets simples (').

### Chaînes de format personnalisées pour les champs de type entier

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées disponibles lors de l'utilisation des champs de type entier. Elles permettent d'afficher les noms des mois et des jours dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

Les champs de type entier contiennent des entiers qui représentent le mois de l'année ou le jour de la semaine. Pour les mois, 1 représente janvier, 2 représente février, etc. jusqu'à 12 qui représente décembre. Pour les jours de la semaine, 1 représente le dimanche, 2 représente le lundi etc. jusqu'à 7 qui représente le samedi.

Chaînes de format pour le champ de type entier	Résultat
[MMM]	Affiche le nom abrégé du mois dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[MMMM]	Affiche le nom complet du mois dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[DDD]	Affiche le nom abrégé du jour de la semaine dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.
[DDDD]	Affiche le nom complet du jour de la semaine dans les paramètres linguistiques de l'utilisateur.

### Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures. Elles peuvent être utilisées avec les types de champ suivants :

- Les champs contenant des nombres entiers ou réels qui représentent le temps écoulé depuis le début de la journée (12:00 AM).



- Les champs dont le résultat est au format [FMT:timeHour] (ce format affiche le champ d'heure uniquement dans le format des paramètres linguistiques, 8 PM par exemple).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:timeHour]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre d'heures au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 2, on obtient 2 AM et à partir de la valeur 12,24, on obtient 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre de minutes au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 2, on obtient 12 AM et à partir de la valeur 363,10, on obtient 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre de secondes au format hh, où hh représente le nombre d'heures. La valeur ne tient pas compte des décimales des heures. Par exemple, à partir de la valeur 600, on obtient 12 AM, à partir de la valeur 3 600, on obtient 1 AM et à partir de la valeur 61 214,30, on obtient 5 PM.

### Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures et en minutes

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures et en minutes. Elles peuvent être utilisées dans les champs qui contiennent des nombres entiers ou réels qui représentent le temps écoulé depuis le début de la journée (12:00 AM).

Elles peuvent également être utilisées lorsque le résultat est au format [FMT:timeHourMin] (ce format affiche l'heure au format d'heure des paramètres linguistiques sans les secondes).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:timeHourMin]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 12, on obtient 12:12 AM, à partir de la valeur 73, on obtient 1:13 AM et à partir de la valeur 750, on obtient 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes. La valeur ne tient pas compte des décimales. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 12:01 AM, à partir de la valeur 120, on obtient 12:02 AM et à partir de la valeur 43 200, on obtient 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et affiche le nombre d'heures au format hh:mm, où hh représente le nombre d'heures et mm le nombre de minutes restantes. Par exemple, à partir de la valeur 0, on obtient 12 00 AM, à partir de la valeur 1,5, on obtient 1:30 AM et à partir de la valeur 13,75, on obtient 1:45 PM.



## Chaînes de format personnalisées pour la conversion en heures, en minutes et en secondes

Le tableau suivant présente les chaînes de format personnalisées pouvant être utilisées pour mettre en forme des données en heures, en minutes et en secondes. Ces chaînes peuvent être utilisées dans les champs qui contiennent des nombres entiers ou réels représentant l'heure.

Elles peuvent également être utilisées lorsque le résultat est au format [FMT:time], décrit dans la rubrique Chaînes de format personnalisées générales (ce format affiche l'heure au format d'heure des paramètres linguistiques).

Chaîne de format de conversion de données	Résultat
[FMT:time]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de secondes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 12:01:00 AM, à partir de la valeur 126, on obtient 12:02:06 AM et à partir de la valeur 43 200, on obtient 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre de minutes écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 60, on obtient 1:00:00 AM, à partir de la valeur 126, on obtient 02:06:00 AM et à partir de la valeur 1 400, on obtient 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	On suppose ici que la valeur représente le nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et convertit la valeur au format hh:mm:ss, où hh représente le nombre d'heures, mm le nombre de minutes et ss le nombre de secondes. Par exemple, à partir de la valeur 6,5, on obtient 6:30:00 AM et à partir de la valeur 12, on obtient 12:00:00 PM.

## Formats personnalisés avancés

Outre les formats décrits précédemment, vous pouvez formater des dates et des heures en créant votre propre format à l'aide de certains des formats de date et heure usuels décrits dans le tableau suivant.

Par exemple, à l'aide des formats suivants, vous pouvez créer le format :

jjjj - h:mm tt

lequel formate les champs d'horodatage de la manière suivante :

Lundi - 4:03 PM

**REMARQUE** : Lorsque vous utilisez ces formats, n'incluez pas les crochets ([ ]) qui sont obligatoires avec d'autres formats.

Si les formats suivants offrent une plus grande souplesse de mise en forme, ils ne permettent pas aux formats de date de changer en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur, alors que cela est possible avec la plupart des formats précédents.

Le tableau suivant décrit certains formats usuels de date et d'heure.

Format	Résultat
j	Numéro du jour du mois (exemple : 1 à 31). Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).

Format	Résultat
jj	Identique à j, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
jjj	Abréviation de trois lettres correspondant au jour de la semaine (exemple : Dim, Lun).
jjjj	Nom complet du jour de la semaine (exemple : Dimanche, Lundi).
M	Numéro du mois (exemple : 1, 12). Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
MM	Identique à M, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
MMM	Abréviation de trois lettres correspondant au mois (exemple : Jan, Fév).
MMMM	Nom complet du mois (exemple : Janvier, Février).
aa	Valeur à deux chiffres correspondant à l'année (exemple : 06).
aaaa	Valeur à quatre chiffres correspondant à l'année (exemple : 2006)
h	Heure au format 12 heures. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
hh	Identique à h, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
H	Heure au format 24 heures. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
HH	Identique à H, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
m	Nombre de minutes. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
mm	Identique à m, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
s	Nombre de secondes. Les valeurs à un seul chiffre ne commencent pas par un zéro (0).
ss	Identique à s, mais les valeurs à un seul chiffre commencent par un 0.
tt	Indicateurs AM et PM. A utiliser avec les formats h et hh.

### Définition de formules de colonne

Les utilisateurs avancés peuvent créer des formules ou modifier des formules existantes à l'aide des fonctions intégrées. Oracle CRM On Demand prend en charge de nombreuses fonctions SQL-92 ainsi que des extensions vers SQL-92. Pour plus d'informations sur les fonctions disponibles, voir [Utilisation des fonctions dans l'analytique \(page 1143\)](#).

#### *Pour modifier ou ajouter une formule*

- 1 Dans l'onglet Critères, déroulez le menu correspondant au champ souhaité, puis choisissez Modifier la formule.
- 2 Dans la boîte de dialogue Modifier la formule de colonne, cliquez sur l'onglet de formule de colonne.
- 3 Cochez la case En-têtes personnalisés si vous voulez modifier le texte de l'en-tête du tableau et de l'en-tête de la colonne.
- 4 Modifiez la formule à l'aide des boutons situés sous la case à cocher Formule de colonne.
- 5 Sélectionnez une règle d'agrégation dans la liste déroulante Règle d'agrégation.
- 6 Si nécessaire, sélectionnez l'onglet Classes et combinez plusieurs valeurs ou plages de valeurs en classes.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la procédure "Pour combiner plusieurs valeurs ou plages de valeurs en combinaisons" dans cette rubrique.
- 7 Cliquez sur OK.  
Dans une analyse, vous pouvez également utiliser des fonctions et des expressions conditionnelles pour présenter les résultats d'une recherche de multiples façons.

### ***Pour combiner plusieurs valeurs ou plages de valeurs en classes***

- 1 Dans la boîte de dialogue Modifier la formule de colonne, cliquez sur l'onglet Combinaisons.
- 2 Cliquez sur Ajouter une combinaison, saisissez les valeurs ou plages de valeurs à combiner dans la combinaison, puis cliquez sur OK.
- 3 Dans la boîte de dialogue Modifier le nom de la combinaison, attribuez un nom à la combinaison.
- 4 Répétez les étapes 2 et 3 pour ajouter toutes les combinaisons souhaitées.  
Toutes les occurrences des différentes valeurs qui constituent la classe dans le jeu de résultats seront remplacées par le nom de la classe. Les agrégations sont également effectuées en conséquence.

## **Adding Action Links to Analyses**

You can add action links to an analysis. You can use action links to access record detail pages by clicking links on records in analyses available in the Analytics tab. You add action links using the following methods:

- **Using Action Links that invoke a Browser Script.** Using this method, you can configure the record type name in the report as an action link. The Action Link script takes the Row ID value in the report, and uses it to retrieve the specific record from Oracle CRM On Demand. You can use this method for the following record types only: Account, Activity (Appointment and Task), Campaign, Contact, Custom Object 01 through Custom Object 40, Lead, Opportunity, Opportunity Product Revenue, Partner, Service Request, Solutions, and User.
- **Using URLs.** Using this method, you can create links to any record type from a table or pivot table view. You can configure the record type ID column as an action link.

**NOTE:** If users click an action link on a page that has a dynamic layout, then the links are displayed with the standard layout for that page.

### **About Record Type Names in Action Links**

When you add an action link, you must use the original record type name in the code or URL that adds the link. If your company administrator has changed the names of record types in Oracle CRM On Demand, you must determine the original name of the record type where you want to add the link.

For example, your company administrator might have renamed the Account record type so that is now called the Customer record type. If you want to add an action link to a result for the Customer record type, the action link that invokes a Browser Script or URL must refer to the Account record type (that is, the original name of the record type). The values for the Record Type and Row Id parameters for the action link for the renamed Customer record type are shown in the following table.

Name	Prompt	Value
Record Type	Record Type	Account
Row Id	Row Id	"Account.Account ID"

The record type name must be spelled correctly. However, the field is case insensitive.

**TIP:** For most record types, you can determine the original name of the record type for which you want to add a link, by opening the Homepage for the record type. The URL in the Address field in your browser window shows the original name of the record type. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the Customer Homepage shows the following URL:

`https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage`

where:

`server_name` is the URL used for signing in to Oracle CRM On Demand.

However, for a Custom Object record type, do not enter the record type name as it appears in the URL for the Custom Object Homepage. Instead, enter the record type name in the format Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on. For the Service Request record type, enter Service. For the Opportunity Product Revenue record type, enter Revenue.

When adding an action link for the renamed Customer record type (originally the Account record type) using a URL, use the Account record type name in the URL, as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

**NOTE:** The examples of code for action links in this topic might appear across more than one line due to length. The code for an action link must be entered as one line. If you copy and paste a code example from this topic, then the code might contain line breaks. You must delete any line breaks that occur in the code.

**TIP:** To determine the correct URL for the Detail page for a record type, open the Detail page for any record of that record type. In the Address field in your browser window title bar, copy the relevant part of the address string, from /OnDemand to Id=. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the URL is copied from the Detail page of a Customer record.

In some cases, the full record type name is used in all places in the URL for a record type detail page, as is the case with the URL shown in the preceding example. However, in other cases, an abbreviated version of the record type name is used in certain locations in the URL.

For example, if the record type for which you are adding the link was originally the Opportunity record type, the code for the link is as follows:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

It is recommended that you use a relative URL rather than an absolute URL in the code for a link.

### **To add action links using an Action Link that invokes a Browser Script**

- 1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report.
- 2 You must add the record type ID field (for example, Account ID) to the report. It is mandatory to have the record type ID field as that will be used to determine which record to navigate to. This column can be hidden if needed but not mandatory as described below:
  - a Click the Column Properties button for the record type ID column.
  - b In the Column Properties dialog box, click the Column Format tab.
  - c In the Column Format tab, select the Hide this column check box, and click OK.

- 3 In the Criteria tab, click the Column Properties button for the record type column on which action link is being created.
- 4 In the Column Properties dialog box, click the Interaction tab.
- 5 In the Interaction tab, select Action Links from the drop-down menu for Primary Interaction under Value.
- 6 Click the Add Action Link icon.
- 7 In the New Action Link popup that appears, click the Create New Action icon and select Invoke a Browser Script from the drop-down that appears.
- 8 In the Create New Action popup window, click Browse and select USERSCRIPT.ActionLink as the Function Name, and then click OK.
- 9 In the Parameters section:
  - a For Record Type, in the value column, enter the name of the record type for which the Analysis is being created (for example Account). Select the Fixed and Hidden check boxes as this value will be the same throughout the analysis and doesn't need to be entered again. The record type name must be one of the following: Account, Appointment, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on, up to and including Custom Object 40, Lead, Opportunity, Partner, Revenue, Service, Solutions, Task, User.
  - b For the Row Id, select Column Value from the drop-down menu and select the corresponding Object ID column that you had added in the earlier step while defining the criteria. Select the Fixed and Hidden check boxes for this row too as this value remains unchanged throughout the report and doesn't need to be entered again. (For example select "Account.Account ID" from the drop-down for Column values.)
  - c Click OK, and then click OK again.
- 10 In the Column Properties window, select the check box for Do not display in a popup if only one action link is available at runtime.
- 11 Click OK.
- 12 To display the report, click the Results Tab.

The following procedure describes how to add action links using URLs. You can use this procedure to add action links for any record type.

**Before you begin.** To perform this procedure, your user role must include the Analytics Scripting privilege.

### **To add action links using URLs**

- 1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report, including the record type ID (for example, Account ID) column.

**NOTE:** For the action link to work, you must add the record type ID field to the report.

- 2 Click the Column Properties button for the record type ID column.
- 3 In the Column Properties dialog box, click the Data Format tab.
- 4 In the Data Format tab, do the following:
  - 5 Select the Override Default Data Format check box.
  - 6 In the Treat Text As list, select Custom Text Format.
  - 7 In the Custom Text Format field, enter the code for the link after the at sign (@), as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

In the preceding example, the URL is for the Opportunity record type. Use the appropriate URL for the record type for which you are creating the link.

**NOTE:** Remember that you must use the original record type name in the URL.

Oracle CRM On Demand Analytics replaces the final at sign (@) in the string with the value of the record type ID for each record in the report. If you do not want the link to display the record type ID, replace the final at sign (@) with the text that you want to be displayed. In the following example, the ID in the action link will be replaced with the word View:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>
```

8 Click OK.

9 To preview the Analysis, click Show how results will look on a Dashboard.

The following example shows the code to use for a link on an asset record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

The following example shows the code to use for a link on an appointment record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

The following example shows the code to use for a link on a task record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

## Tri et réorganisation des colonnes

Vous pouvez spécifier plusieurs niveaux de tri pour les colonnes d'une analyse. Par exemple, vous pouvez indiquer que les enregistrements seront triés d'abord sur la colonne A, puis sur la colonne B, etc. Si un ou plusieurs niveaux de tri sont appliqués, ces niveaux sont indiqués par des nombres, et le sens du tri (croissant ou décroissant) d'une colonne est indiqué par une flèche.

### *Pour trier une analyse en fonction des colonnes*

- 1 Sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, dans le volet Colonnes sélectionnées, cliquez sur la liste déroulante des options pour la colonne souhaitée et choisissez Trier.
- 2 Dans le sous-menu Trier, choisissez l'une des options suivantes :
  - **Trier par ordre croissant.** Trie cette colonne comme tri de premier niveau, les valeurs les plus faibles en haut et les valeurs les plus élevées en bas. Si un paramètre de tri a été précédemment appliqué à une autre colonne, ce paramètre est effacé.
  - **Trier par ordre décroissant.** Trie cette colonne comme tri de premier niveau, les valeurs les plus élevées en haut et les valeurs les plus faibles en bas. Si un paramètre de tri a été précédemment appliqué à une autre colonne, ce paramètre est effacé.
  - **Ajouter le tri par ordre croissant.** Trie cette colonne en ordre croissant comme niveau de tri supplémentaire aux paramètres de tri déjà appliqués à d'autres colonnes. Les paramètres de tri appliqués à d'autres colonnes ne sont pas effacés.
  - **Ajouter le tri par ordre décroissant.** Trie cette colonne en ordre décroissant comme niveau de tri supplémentaire aux paramètres de tri déjà appliqués à d'autres colonnes. Les paramètres de tri appliqués à d'autres colonnes ne sont pas effacés.
  - **Effacer le tri.** Retire tout paramètre de tri appliqué à cette colonne dans le volet Colonnes sélectionnées de l'onglet Critères. Si un paramètre de tri a été précédemment appliqué à cette colonne dans une vue sur l'onglet Résultats, ce paramètre de tri n'est pas effacé.
  - **Effacer tous les tris dans toutes les colonnes.** Retire tout paramètre de tri appliqué à l'une des colonnes dans le volet Colonnes sélectionnées de l'onglet Critères. Les paramètres de tri précédemment appliqués à une colonne dans une vue sur l'onglet Résultats ne sont pas effacés.

Lorsque vous cliquez sur l'onglet Résultats, la colonne est triée en fonction de votre sélection.

### **Pour réorganiser les colonnes**

- Sur l'onglet Critères, faites glisser les colonnes de leur emplacement actuel vers un nouvel emplacement.

**REMARQUE :** Lorsque vous créez une nouvelle analyse, l'ordre des colonnes sur l'onglet Critères détermine l'ordre des colonnes sur la vue Tableau affichées par défaut lorsque vous ouvrez l'onglet Résultats pour la première fois. Cependant, après avoir ouvert l'onglet Résultats dans l'éditeur d'analyse, la réorganisation des colonnes sur l'onglet Critères ne modifie pas l'ordre des colonnes des vues sur l'onglet Résultats ; si vous voulez réorganiser les colonnes d'une vue, vous devez modifier celle-ci sur l'onglet Résultats.

### **Combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse**

Le moyen le plus simple et le plus rapide de créer et générer une analyse consiste à utiliser un seul domaine. Si les colonnes de dimension et les métriques qui vous intéressent sont toutes disponibles à partir d'un seul domaine, vous devez utiliser ce domaine pour créer l'analyse.

Si un seul domaine ne peut pas répondre aux exigences de votre analyse, vous pouvez créer une analyse combinant les informations de plusieurs domaines. Vous pouvez créer une analyse combinée en utilisant des opérations ensemblistes, qui étaient prises en charge dans les versions antérieures à la version 40 et continuent de l'être. Pour plus d'informations sur l'utilisation des opérations ensemblistes, voir [Combinaison d'analyses à l'aide des opérations ensemblistes \(page 1090\)](#). A partir de la version 40, vous pouvez également créer une analyse combinée en utilisant des dimensions communes. Une *dimension commune* est une dimension qui est disponible dans tous les domaines qui doivent être combinés. Une *dimension locale* est une dimension qui est disponible dans un ou plusieurs domaines, mais pas dans la totalité. Vous pouvez inclure des colonnes de dimensions locales ainsi que des colonnes de dimensions communes dans une analyse combinée.

Si vous voulez utiliser des métriques de plusieurs domaines, il y a un avantage à utiliser uniquement des colonnes de dimensions communes, si vos exigences peuvent être satisfaites de cette manière. Lorsqu'une analyse combinant plusieurs domaines est générée, des requêtes séparées sont exécutées pour chaque domaine de l'analyse et les résultats sont fusionnés pour générer l'analyse finale. Les données renvoyées par les différents domaines sont fusionnées à l'aide des dimensions communes. Si vous utilisez des colonnes de dimensions communes uniquement, le jeu de résultats renvoyé par chaque requête de domaine est au même niveau de détail, et il peut être fusionné et affiché correctement dans l'analyse.

Lorsque vous incluez des colonnes de dimensions locales dans votre analyse, certains des résultats risquent d'être à différents niveaux de détail.

Lorsque vous combinez plusieurs domaines dans une même analyse, notez les points suivants :

- Le domaine que vous sélectionnez lorsque vous créez une analyse pour la première fois est appelé domaine principal. Les domaines que vous ajoutez par la suite à l'analyse sont appelés domaines connexes.
- Vous pouvez combiner un domaine en temps réel avec d'autres domaines en temps réel, et vous pouvez combiner un domaine historique avec d'autres domaines historiques. En revanche, vous ne pouvez pas combiner un domaine en temps réel avec un domaine historique.
- Vous devez inclure une métrique du domaine principal et une métrique de chaque domaine connexe dans l'analyse combinée. Vous n'êtes pas obligé d'afficher les métriques ou de les utiliser, mais vous devez les inclure. Vous pouvez masquer une métrique si vous n'en avez pas besoin dans l'analyse.
- Pour vous assurer que tous les domaines se situent au même niveau de détail, incluez au moins une colonne d'au moins une dimension commune dans votre analyse combinée.
- Lorsque vous sélectionnez des colonnes d'une dimension commune, sélectionnez uniquement celles qui sont disponibles dans la même dimension dans tous les domaines.

Dans certains cas, il se peut qu'une dimension commune à plusieurs domaines ne contienne pas le même jeu de colonnes dans chacun des domaines. Le cas échéant, il est recommandé de sélectionner uniquement les colonnes disponibles dans la dimension commune dans tous les domaines.



- Lorsque vous sélectionnez des colonnes d'une dimension commune, sélectionnez toutes les colonnes d'un même domaine.
- Si vous sélectionnez des colonnes d'une ou de plusieurs dimensions locales ainsi que des colonnes d'une ou de plusieurs dimensions communes, vous devez activer la variable de dimensionnalité pour la requête afin que celle-ci renvoie la valeur totale des mesures sélectionnées. Si vous sélectionnez des colonnes de dimensions communes uniquement, vous n'avez pas besoin d'activer la variable de dimensionnalité. La procédure décrite plus bas dans cette rubrique inclut des informations sur la manière de procéder pour activer la variable de dimensionnalité pour une requête.

Pour obtenir un exemple de combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse, voir [Exemple de combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse \(page 1089\)](#).

La procédure suivante explique comment combiner plusieurs domaines dans une même analyse.

**Avant de commencer.** Pour effectuer cette procédure, vous devez avoir le privilège Analyses de domaines croisés.

### ***Pour combiner plusieurs domaines dans une même analyse***

- 1 Dans l'onglet Critères ou l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, dans le volet Domaines, cliquez sur l'icône Ajouter/Enlever des domaines.
- 2 Cochez la case correspondant à chaque domaine que vous voulez ajouter à l'analyse.  
Vous pouvez sélectionner les colonnes et les métriques que vous souhaitez dans le domaine principal et les domaines connexes. N'oubliez pas d'inclure une métrique de chaque domaine.
- 3 Si vous avez sélectionné à la fois des colonnes de dimensions locales et de dimensions communes, lorsque vous avez terminé d'ajouter les colonnes et les métriques à l'analyse, effectuez les opérations suivantes :
  - a Cliquez sur l'onglet Avancé.  
L'onglet Avancé affiche le code SQL qui sera soumis à Oracle BI Server lors de l'exécution de l'analyse.
  - b Dans l'onglet Avancé, cochez la case Dimensionnalité, puis cliquez sur Appliquer le code SQL.  
Le code SQL est mis à jour automatiquement pour activer la variable de dimensionnalité, afin que la requête renvoie la valeur totale des mesures sélectionnées dans les dimensions.

**REMARQUE :** Si vous n'activez pas la valeur de dimensionnalité et n'appliquez pas le code SQL lors de l'utilisation de dimensions locales, ou si vous n'ajoutez pas de métriques provenant de tous les domaines concernés par l'analyse, vous risquez de rencontrer des erreurs ODBC ou d'obtenir des résultats incorrects. Vous risquez également d'obtenir des résultats incorrects lorsque vous combinez des domaines pour lesquels aucune relation n'est définie au niveau du domaine. Le cas échéant, créez une analyse combinée via les opérateurs ensemblistes pour obtenir les résultats dont vous avez besoin.

Si vous voulez enlever un domaine connexe d'une analyse, procédez comme suit.

### ***Pour enlever un domaine connexe d'une analyse***

- 1 Dans l'onglet Critères ou l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, enlevez de l'analyse toutes les colonnes et mesures que vous avez sélectionnées dans le domaine connexe.  
**REMARQUE :** Si des colonnes ou des mesures que vous avez sélectionnées dans le domaine connexe restent dans l'analyse, vous ne pourrez pas enlever le domaine connexe de l'analyse.
- 2 Dans le volet Domaines, cliquez sur Ajouter/Enlever des domaines, puis désactivez la case correspondant au domaine connexe.



## Exemple de combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse

Cette rubrique fournit un exemple expliquant comment combiner plusieurs domaines. Dans cet exemple, le domaine Opportunités et partenaires est combiné avec le domaine Chiffres d'affaires produits des opportunités afin que vous puissiez afficher l'opportunité avec les enregistrements de partenaire de l'opportunité, et pour chaque enregistrement de partenaire de l'opportunité, les enregistrements de chiffre d'affaires des produits associés à cette opportunité.

**REMARQUE :** Pour combiner plusieurs domaines dans une même analyse, votre rôle d'utilisateur doit avoir le privilège *Analyses de domaines croisés*.

- 1 Créez une analyse avec le domaine Opportunités et partenaires.  
Ce domaine devient le domaine principal de l'analyse.
- 2 Cliquez sur l'icône Ajouter/Enlever des domaines et ajoutez le domaine connexe Chiffres d'affaires produit des opportunités.
- 3 Ajoutez des colonnes d'une ou de plusieurs des dimensions communes suivantes : Compte, Territoire du compte, Campagne, Opportunité, Appartenant à l'utilisateur, Interlocuteur principal.  
Par exemple, dans le domaine Opportunités et partenaires, ajoutez les colonnes ID du compte, Nom du compte, ID de l'opportunité et Nom de l'opportunité. Notez que vous sélectionnez toutes les colonnes des dimensions communes à partir d'un seul domaine. Dans cet exemple, elles sont sélectionnées à partir du domaine principal Opportunités et partenaires.
- 4 Ajoutez des colonnes d'une ou de plusieurs des dimensions locales suivantes :
  - Dans le domaine Opportunités et partenaires, ajoutez des colonnes des dimensions Partenaire d'opportunité, Interlocuteur de la relation et Territoire.
  - Dans le domaine Chiffres d'affaires produit des opportunités, ajoutez des colonnes des dimensions Chiffre d'affaires produit de l'opportunité, Produit, Catégorie du produit et Quota.

Par exemple :

- Dans le domaine principal Opportunités et partenaires, ajoutez les colonnes suivantes de la dimension Partenaire d'opportunité : Nom du compte, Type de compte et Région.
  - Dans le domaine connexe Chiffres d'affaires produit des opportunités, ajoutez les colonnes Date d'ouverture/de clôture et % probabilité de la dimension Chiffre d'affaires produit de l'opportunité, et ajoutez le Nom du produit à partir de la dimension Produit.
- 5 Ajoutez des métriques du domaine principal et du domaine connexe.  
Par exemple :
    - Dans le dossier Métriques des opportunités du domaine principal Opportunités et partenaires, ajoutez Nombre d'opportunités.
    - Dans le dossier "Métriques des chiffres d'affaires des produits de l'opportunité" du dossier connexe Chiffres d'affaires produit des opportunités, ajoutez Nombre de produits.

**REMARQUE :** Si vous cliquez sur l'onglet Résultats à ce stade, vous verrez que l'analyse telle qu'elle est configurée actuellement renvoie une erreur ODBC au lieu des résultats réels. Cela est dû au fait que l'analyse utilise des dimensions locales en plus des dimensions communes. Lorsque l'analyse utilise des dimensions locales, vous devez activer la variable de dimensionnalité et appliquer le code SQL.

- 6 Cliquez sur l'onglet Avancé, cochez la case Dimensionnalité, puis cliquez sur Appliquer le code SQL.
- 7 Cliquez sur l'onglet Résultats.

L'analyse renvoie désormais les résultats qui associent les enregistrements du domaine Opportunités et partenaires aux enregistrements des chiffres d'affaires produit des opportunités.

### Rubriques connexes

- [Combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse \(page 1087\)](#)

## Combinaison d'analyses à l'aide des opérations ensemblistes

Une analyse combinée est une analyse qui combine les résultats de plusieurs critères dans une seule analyse en lançant une requête sur au moins deux domaines afin de générer un nouveau résultat. En utilisant cette technique, vous pouvez combiner ces critères, ce qui vous permet de simuler des jointures qui n'existent pas autrement. Chaque colonne d'une analyse combinée contient les résultats de plusieurs requêtes sur les domaines. Chaque critère d'une analyse combinée peut être créé en utilisant des domaines identiques ou différents. En utilisant des opérateurs ensemblistes, vous pouvez déterminer comment les ensembles de données générés par chaque critère sont liés les uns aux autres.

**REMARQUE :** Le nombre de colonnes de chaque domaine et les types de données des colonnes que vous combinez doivent être identiques. Les longueurs de colonnes peuvent différer.

Le tableau suivant répertorie les opérateurs ensemblistes et décrit leurs effets sur les résultats.

Opérateur ensembliste	Effet sur les résultats
Union	Renvoie des lignes sans doublon de toutes les colonnes.
Union All	Renvoie toutes les lignes de toutes les colonnes (lignes en double incluses).
Intersect	Renvoie les lignes communes à toutes les colonnes.
Minus	Renvoie les lignes de la première colonne qui ne sont pas dans les autres colonnes.

### Pour combiner les analyses

- 1 Sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, ajoutez les colonnes que vous voulez inclure à l'analyse.
- 2 Sur le volet Colonnes sélectionnées, cliquez sur l'icône "Combiner les résultats basés sur des opérations Union, Intersection et Différence".
- 3 Dans la fenêtre Domaine, sélectionnez un domaine contenant les données que vous souhaitez associer aux colonnes de votre analyse.  
Le domaine peut être identique à celui à partir duquel sont extraites les colonnes existantes du rapport, ou il peut s'agir d'un autre domaine.  
La page Opérations ensemblistes apparaît.
- 4 Dans le volet Domaines, ajoutez les colonnes que vous voulez combiner avec les colonnes que vous avez déjà sélectionnées pour l'analyse.
- 5 Cliquez sur l'icône Union et sélectionnez le type d'opération.
- 6 (Facultatif) Pour modifier l'en-tête ou modifier d'autres propriétés de la colonne combinée :
  - a Cliquez sur le lien Colonnes de résultats.
  - b Dans la liste déroulante des options pour la colonne, sélectionnez Propriétés de colonne.
- 7 Cliquez sur l'onglet Résultats pour afficher les colonnes dans un tableau dans la présentation composée pour l'analyse.

Vous trouverez plus d'information sur la combinaison d'analyses sur My Oracle Support, comme suit :

- Pour des informations générales sur la combinaison d'analyses, voir l'ID document 2319063.1.
- Pour plus d'informations sur ce que vous pouvez vouloir pour créer une analyse combinée, voir l'ID document 2319069.1.

- Pour plus d'informations sur comment créer une analyse combinée, voir l'ID document 2319046.1.
- Pour plus d'informations sur comment créer une analyse combinée avec des rapports de valeur NULL (négatifs), voir l'ID document 2319040.1.
- Pour plus d'informations sur comment écrire des formules de colonne de résultat dans une analyse combinée, voir l'ID document 2319061.1.
- Pour plus d'informations sur les modifications de la présentation à prendre en compte dans une analyse combinée, voir l'ID document 2319065.1.

## Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations

Après avoir défini les critères pour votre analyse, vous pouvez modifier la présentation composée pour l'analyse sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse. Lorsque vous ouvrez pour la première fois l'onglet Résultats après avoir sélectionné les critères pour une nouvelle analyse, les résultats sont affichés dans une vue Tableau. La vue Tableau hérite des mises en forme, du tri et des autres options que vous spécifiez sur l'onglet Critères.

Une vue Titre est également incluse. Si vous avez déjà enregistré l'analyse, la vue Titre affiche le nom de l'analyse. Dans le cas contraire, la vue Titre est vide. Vous pouvez modifier la vue Titre et la vue Tableau ou vous pouvez les supprimer si vous le souhaitez. Vous pouvez également ajouter plusieurs vues à la présentation composée.

**REMARQUE :** Si les critères et les filtres que vous configurez pour une analyse ne retournent aucune donnée, aucune vue n'est affichée lorsque vous ouvrez pour la première fois l'onglet Résultats. Sinon, un message s'affiche. Vous pouvez créer un message personnalisé affiché lorsqu'aucune donnée n'est retournée ; pour plus d'informations, voir [Création de messages personnalisés pour le résultat Aucune donnée dans les analyses \(page 1136\)](#).

Vous pouvez ajouter plusieurs vues à une présentation composée. Vous pouvez également créer plusieurs présentations composées pour une analyse unique. Par exemple, une présentation composée peut inclure une vue Graphique et une vue Titre, tandis qu'une autre peut inclure une vue Graphique et une vue Texte explicatif. Lorsque vous ajoutez l'analyse à une page d'un tableau de bord, vous pouvez sélectionner la présentation composée à inclure sur cette page.

Le tableau ci-après décrit les types de vue que vous pouvez ajouter à une présentation composée pour une analyse.

Consultation	Description
Titre	Utilisez cette vue pour inclure un titre et un sous-titre, un nom enregistré pour les résultats, un logo personnalisé pour identifier les résultats et des horodateurs. Pour que les utilisateurs aient accès à une aide propre aux résultats, vous pouvez insérer une URL sous forme de lien vers une page HTML ou un site qui contient les informations relatives à l'analyse ou aux résultats.
Tableau	Utilisez cette vue pour présenter des données dans une mise en forme en colonnes. Vous pouvez choisir d'afficher une seule page d'informations à la fois (ce qui est pratique pour les jeux de résultats très importants) et contrôler la taille de la page et la position des contrôles de pagination. Les vues Tableau sont prises en charge dans plusieurs formats et peuvent inclure des graphiques, des liens, etc.

Consultation	Description
Tableau croisé dynamique	<p>Utilisez cette vue pour avoir la possibilité de permuter les en-têtes de ligne, de colonne et de section pour obtenir des perspectives différentes. Vous pouvez effectuer des glisser-déposer des en-têtes pour réorganiser les résultats, en obtenir un aperçu et appliquer des paramètres. Les utilisateurs peuvent parcourir les tableaux croisés dynamiques et explorer les informations. Les utilisateurs peuvent créer des tableaux croisés dynamiques qui affichent les totaux regroupés et non liés à côté des données modifiées, et bénéficient ainsi d'une analyse flexible. Pour créer un jeu de résultats interactif, des éléments peuvent être placés dans les pages, pour permettre aux utilisateurs de sélectionner des éléments. Comme dans la vue Tableau, les éléments peuvent être mis en forme.</p>
Mosaïques de performances	<p>Utilisez cette vue pour présenter une valeur de mesure d'agrégat unique qui fournit un récapitulatif immédiat des métriques à l'utilisateur, que vous pouvez également présenter de manière plus détaillée dans une vue Tableau de bord.</p> <p>Les vues Mosaïque des performances peuvent aider dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Concentrer l'attention de l'utilisateur sur des faits importants et simples, directement et clairement, sur la mosaïque.</li> <li>■ Communiquer un statut via une mise en forme simple au moyen de couleurs, de libellés et de styles limités ou via la mise en forme conditionnelle de la couleur d'arrière-plan ou de la valeur de mesure, afin que la mosaïque soit immédiatement repérable. Par exemple, si le chiffre d'affaires n'atteint pas les objectifs, la valeur correspondante pourra s'afficher en rouge.</li> <li>■ Répondre aux invites et aux filtres afin de rendre les résultats plus pertinents pour l'utilisateur.</li> <li>■ Prendre en charge une valeur unique, agrégée ou calculée.</li> </ul>
Treemap	<p>Utilisez cette vue pour présenter une visualisation limitée et en deux dimensions des structures hiérarchiques à plusieurs niveaux.</p> <p>Les vues Treemap ont les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elles sont limitées par une zone prédéfinie et affichent deux niveaux de données.</li> <li>■ Elles peuvent contenir des mosaïques rectangulaires. La taille de la mosaïque est basée sur une mesure, et sa couleur est basée sur une deuxième mesure.</li> <li>■ Elles sont semblables à des graphiques en nuage de points en ce sens que la zone de la vue est contrainte. Le graphique permet de visualiser d'importants volumes de données et d'identifier rapidement les tendances et les anomalies dans ces données.</li> </ul>
Treillis	<p>Utilisez cette vue pour présenter les données multidimensionnelles en tant qu'ensemble de cellules sur une grille, chaque cellule affichant un sous-ensemble de données présentées sous forme de graphiques ou de valeurs numériques.</p> <p>Les types de vue Treillis suivants sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Treillis simple.</b> Les vues Treillis simple sont appropriées pour l'affichage de données comparables. Une vue Treillis simple présente un seul type de graphique interne, par exemple une grille contenant plusieurs graphiques à</li> </ul>

Consultation	Description
	<p>barres. Les graphiques internes utilisent toujours un axe commun ; en d'autres termes, l'échelle des graphiques est synchronisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Treillis avancé.</b> Les vues Treillis avancé sont appropriées si vous souhaitez suivre les tendances et afficher les modèles dans un jeu de données. Une vue Treillis avancé présente une grille de mini-graphiques. Les mesures peuvent être représentées par des valeurs numériques ou différents types de mini-graphique. Dans la vue Treillis avancé, chaque colonne de mesure est indépendante en ce qui concerne l'exploration, la mise à l'échelle des axes, etc.</li> </ul>
Graphique	<p>Utilisez cette vue pour afficher une représentation visuelle claire de données numériques, notamment pour faciliter la compréhension des grandes quantités de données. Vous pouvez contrôler le titre, l'emplacement de la légende, les titres des axes et les étiquettes de données dans la vue Graphique. Vous pouvez également contrôler la taille, l'échelle et les couleurs du graphique à l'aide d'une feuille de style. En outre, vous pouvez explorer les résultats. Un graphique apparaît en arrière-plan, appelé canevas graphique.</p>
Jauge	<p>Utilisez cette vue pour représenter les résultats sous forme de jauge à cadran, à barres ou à ampoule. En raison de ses faibles dimensions, une jauge est souvent plus efficace qu'un graphique pour afficher une valeur de données unique. Outre l'affichage visuel des données, une jauge présente également le résultat sous forme numérique.</p> <p>Les jauges permettent d'identifier les anomalies dans les données. Généralement, une jauge représente un point de données et indique si celui-ci est compris dans une fourchette acceptable. Les jauges peuvent donc être utilisées pour afficher des performances par rapport aux objectifs.</p> <p>En fonction des données de l'analyse, plusieurs jauges peuvent être réunies dans une même vue Jauge. Par exemple, si vous créez une vue Jauge pour présenter les données des ventes sur les douze derniers mois, cette vue se compose de douze jauges, soit une pour chaque mois. Si vous créez une vue Jauge pour présenter les ventes totales du pays, cette vue se compose d'une seule jauge.</p> <p>Une jauge ou un ensemble de jauges apparaît en arrière-plan, appelé canevas de jauge.</p>
Entonnoir	<p>Utilisez cette vue pour afficher un graphique en trois dimensions qui représente les valeurs cibles et réelles à l'aide de volumes, niveaux et couleurs. Elle permet de représenter des valeurs cibles qui régressent avec le temps, par exemple un pipeline.</p>
Filtres	<p>Utilisez cette vue pour afficher les filtres actifs pour l'analyse.</p>
Étapes de sélection	<p>Utilisez cette vue pour afficher les étapes de sélection actives pour l'analyse. Les étapes de sélection, comme les filtres, permettent d'obtenir des réponses à des questions précises.</p> <p>Les étapes de sélection sont appliquées après l'agrégation de la requête.</p>

Consultation	Description
Sélecteur de colonne	Utilisez les sélecteurs de colonne pour permettre aux utilisateurs de modifier dynamiquement les colonnes à afficher dans l'analyse. Cela permet aux utilisateurs d'analyser les données selon différentes dimensions et de modifier dynamiquement le contenu des résultats.
Sélecteur de vue	Cette vue permet aux utilisateurs de sélectionner une vue spécifique parmi les vues de résultats enregistrées. Lorsqu'elle est placée sur un tableau de bord, la vue Sélecteur de vue se présente sous la forme d'une liste déroulante dans laquelle les utilisateurs peuvent effectuer une sélection.
Légende	Utilisez cette vue pour indiquer la signification de mises en forme spécifiques utilisées dans les résultats, par exemple la signification des couleurs personnalisées appliquées aux jauges.
Narratif	Utilisez cette vue pour afficher les résultats sous la forme d'un ou de plusieurs paragraphes de texte. Vous pouvez entrer une phrase avec des espaces réservés pour chaque colonne des résultats, et indiquer comment les lignes doivent être séparées. Vous pouvez incorporer du langage HTML ou JavaScript personnalisé pour indiquer la manière dont les informations doivent s'afficher.
Bandeau	Utilisez cette vue pour présenter les résultats sous forme de bandeau ou de rectangle de sélection, semblable aux symboles de cotation que l'on voit dans de nombreux sites boursiers sur le Web. Cette vue permet d'orienter l'attention sur les résultats et les informations les plus récentes. Vous pouvez définir les informations qui sont présentées et leur mode de défilement sur la page. Différents formats sont disponibles, et la vue peut inclure des graphiques, des liens, etc.
Texte statique	Utilisez cette vue pour inclure du texte statique dans les résultats. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour inclure dans les résultats des bannières, bandeaux, objets Active-X, applets Java, liens, instructions, descriptions, graphiques et autres objets.

### Pour plus d'informations

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#)
- [Ajout de titre aux résultats \(page 1100\)](#)
- [Ajout de tables aux résultats \(page 1101\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Mosaïque des performances \(page 1102\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Treemap \(page 1103\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Treillis \(page 1104\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Graphique \(page 1105\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Tableau croisé dynamique \(page 1111\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Jauge \(page 1119\)](#)
- [Affichage des filtres appliqués aux résultats des données analytiques \(page 1120\)](#)
- [Ajout de texte de marquage aux résultats \(page 1121\)](#)
- [Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende \(page 1123\)](#)

- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les analyses \(vue Sélecteur de colonnes\) \(page 1123\)](#)
- [Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner une vue spécifique à l'aide de la vue Sélecteur de vue \(voir \[Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue\]\(#\) page 1124\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Entonnoir \(page 1125\)](#)
- [Ajout d'un texte explicatif aux résultats \(page 1126\)](#)
- [Affichage des résultats dans les vues Bandeau \(page 1129\)](#)
- [Spécification d'interactions via un clic droit pour les utilisateurs \(page 1131\)](#)
- [Association de vues maître et détail \(page 1132\)](#)
- [Création de groupes et d'éléments calculés \(page 1134\)](#)
- [Création de mesures calculées \(page 1135\)](#)
- [Création d'étapes de sélection \(page 1135\)](#)
- [Création de messages personnalisés pour le résultat Aucune donnée dans les analyses \(page 1136\)](#)

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

- [A propos des options Visualisation recommandée et Meilleure visualisation \(page 1096\)](#)
- [A propos des cibles de déplacement dans les éditeurs de vue \(page 1096\)](#)

## Ajout et modification de vues

Vous pouvez ajouter plusieurs vues de résultats à une présentation composée pour une analyse, comme des graphiques et des tableaux croisés dynamiques qui vous permettent, ainsi qu'aux autres utilisateurs, d'exécuter l'analyse afin de voir les résultats d'une manière qui vous convient, en utilisant les capacités de présentation des différentes vues. Pour plus d'informations sur les types de vue disponibles, voir [Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations \(page 1091\)](#).

Chaque type de vue a son propre éditeur. Chaque éditeur de vue contient des fonctionnalités uniques correspondant au type de vue, mais peut également contenir des fonctionnalités qui ne varient pas d'un type de vue à l'autre.

La procédure ci-après explique comment ajouter une vue à une présentation composée.

### ***Pour ajouter une vue à une présentation composée***

- 1 Si l'analyse à laquelle vous voulez ajouter une vue n'est pas déjà ouverte dans l'éditeur d'analyse :
  - a Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
  - b Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue, puis localisez l'analyse.
  - c Cliquez sur l'icône Modifier dans la barre d'outils.  
L'éditeur d'analyse s'ouvre.
- 2 Dans l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'onglet Résultats.
- 3 Cliquez sur l'icône Nouvelle vue et sélectionnez la vue que vous voulez ajouter.  
La nouvelle vue apparaît en bas de la présentation composée.

La procédure ci-après explique comment modifier une vue.

### ***Pour modifier une vue***

- 1 Dans l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'onglet Résultats.
- 2 Cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue que vous voulez modifier.  
L'éditeur s'ouvre pour la vue.



- 3 Dans l'éditeur de vue, apportez les modifications que vous souhaitez à la vue, puis cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur.

**REMARQUE :** Lorsque vous cliquez sur Terminé, les modifications apportées à la vue sont temporairement enregistrées. Les modifications ne sont pas enregistrées définitivement tant que vous n'avez pas enregistré l'analyse.

**A SAVOIR :** Pendant la durée pendant laquelle l'éditeur de vue est ouvert, vous pouvez annuler les modifications que vous avez apportées à la vue mais que vous n'avez pas encore enregistrées en cliquant sur Annuler.

- 4 Pour déplacer la vue dans la présentation composée, faites-la glisser jusqu'à son nouvel emplacement.
- 5 Pour formater l'aspect de la vue, cliquez sur l'icône Conteneur de format pour la vue.  
Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de formatage supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
- 6 Pour définir les propriétés pour une vue, cliquez sur l'icône Propriétés de vue pour la vue.
- 7 Pour retirer la vue de la présentation composée, cliquez sur l'icône X rouge pour la vue.

**REMARQUE :** Le fait de cliquer sur l'icône X rouge pour une vue retire celle-ci de la présentation composée mais ne la supprime pas de l'analyse. La vue reste disponible dans le volet Vues dans l'angle inférieur gauche de l'éditeur d'analyse afin que vous puissiez rapidement la rajouter dans une présentation composée dans l'analyse que vous souhaitez.

- 8 Pour supprimer définitivement la vue de l'analyse, sélectionnez-la dans le volet Vues, puis cliquez sur l'icône X rouge.

## A propos des options Visualisation recommandée et Meilleure visualisation

Si vous connaissez le type de vue que vous voulez ajouter à une analyse, vous pouvez sélectionner ce type directement à partir du menu Nouvelle vue sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse. Vous pouvez également utiliser les options Visualisation recommandée et Meilleure visualisation pour vous aider à choisir le meilleur type de vue pour votre analyse. Dans le contexte analytique dans Oracle CRM On Demand, une *visualisation* est une représentation des données. Dans le sous-menu Visualisation recommandée, vous pouvez sélectionner l'option décrivant le mieux ce que vous avez l'intention d'illustrer avec la vue que vous créez. Chaque type de vue possible reçoit ensuite un score basé sur un jeu de règles prédéfini et sur les critères que vous avez sélectionnés pour votre analyse. Une liste classée des vues recommandées est automatiquement générée et vous pouvez choisir dans cette liste. Les types de vue ne recevant pas un score supérieur à un certain niveau sont exclus de la liste des vues recommandées.

Si vous ne souhaitez pas choisir parmi un choix de vue suggérés, vous pouvez sélectionner à la place l'option Meilleure visualisation afin d'avoir que le meilleur type de vue soit créé pour vous immédiatement. L'option Meilleure visualisation crée automatiquement le type de vue le plus approprié en fonction des critères que vous avez sélectionnés pour votre analyse.

## A propos des cibles de déplacement dans les éditeurs de vue

Le volet Mise en page d'un éditeur de vue peut comporter une ou plusieurs cibles de déplacement, en fonction du type de vue. Une *cible de déplacement* est une zone dans laquelle vous placez une ou plusieurs colonnes en spécifiant la position et l'objectif des colonnes dans la présentation.

Les cibles de déplacement sont les suivantes :

- Invites **Type de vue**. Par exemple, les invites Tableau pour une vue Tableau. Les champs dans cette cible de déplacement fournissent un jeu de résultats interactif qui permet aux utilisateurs qui consultent l'analyse de sélectionner les données qu'ils veulent voir. Les valeurs des colonnes qui s'affichent dans cette cible de



déplacement sont utilisées comme critères initiaux. Dans une vue, ces valeurs sont affichées dans une liste déroulante pour sélection.

- **Sections.** Les champs de cette cible de déplacement renseignent les zones divisant la vue en sections. Dans les vues Graphique, Jauge et Entonnoir, vous pouvez choisir d'afficher les colonnes que vous déplacez vers la cible de déplacement Sections en tant que curseur de section plutôt qu'en tant que sections individuelles, en cochant la case Afficher sous la forme d'un curseur.
- **Zone de type de vue.** Par exemple, Tableau pour une vue Tableau. Cette cible de déplacement simule la zone de tracé ou le corps de la vue, et vous aide à voir à quoi ressemble la vue. Pour une vue Tableau, cette zone contient la cible de déplacement Colonnes et Indicateurs, qui contient toutes les colonnes de la vue. Dans une vue Tableau, toutes les mesures sont considérées comme des colonnes. Pour toutes les autres vues, cette zone contient les cibles de déplacement suivantes :
  - **Cible de déplacement Indicateurs.** Les champs de cette cible de déplacement renseignent la partie d'une vue qui contient les données récapitulatives. En fonction du type de vue, cette zone peut contenir une cible de déplacement Indicateurs unique (par exemple pour les vues Tableau croisé dynamique), ou encore contenir des sous-cibles de déplacement (par exemple les sous-cibles de déplacement Barres et Courbes pour les graphiques à courbes/barres). Le déplacement de ces colonnes de mesures vers ces cibles s'effectue par glisser-déposer.
  - **Exclus.** Les champs de cette cible de déplacement sont les colonnes exclues des résultats de la vue mais qui continuent à faire partie de l'analyse.
  - **Autres cibles de déplacement.** Les autres cibles de déplacement permettent d'effectuer un récapitulatif des colonnes des cibles de déplacement Indicateurs. Les autres cibles de déplacement affichées dans une vue dépendent du type de vue, comme indiqué dans le tableau ci-après.

Consultation	Cibles de déplacement
Tableau croisé dynamique	<p>Inclut les cibles de déplacement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colonnes. Affiche une colonne dans une orientation de colonne. Les vues Tableau croisé dynamique peuvent contenir plusieurs colonnes.</li> <li>■ Lignes. Affiche une colonne dans une orientation de ligne. Les vues Tableau croisé dynamique peuvent contenir plusieurs lignes.</li> </ul>
Jauge	Lignes. Affiche les colonnes qui sont affichées dans les jauges.
Graphique à barres, à courbes, à zones, à courbes/barres, à courbes avec séries temporelles, de Pareto, en nuage de points ou à bulles	<p>Inclut les sous-cibles de déplacement suivantes au sein de la cible de déplacement principale : Les noms des cibles diffèrent en fonction du type de graphique. Par exemple, avec Grouper par, le nom Bulles est utilisé pour les graphiques à bulles, et Points pour les graphiques en nuages de points.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grouper par. Regroupe les libellés des axes en groupes. Par exemple, dans un graphique à barres verticales dont les critères comprennent les colonnes Région, District et Dollars, si la cible de déplacement contient la colonne Région, les données sont regroupées par région sur l'axe horizontal.</li> <li>■ Changer la couleur en fonction de. (Non activé pour les graphiques de Pareto.) Affiche chaque valeur de colonne ou combinaison de valeurs de colonne dans une couleur différente.</li> </ul>
Graphique en radar	Sections radar. Affiche les valeurs de colonne en tant que points sur chaque ligne le long d'un rayon du cercle.

Consultation	Cibles de déplacement
Graphique à secteurs	Inclut les cibles de déplacement suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="418 331 1339 394">■ Secteurs. Affiche chaque valeur de colonne ou combinaison de valeurs de colonne sous la forme d'un secteur distinct.</li><li data-bbox="418 401 1339 464">■ Tranches. Affiche chaque valeur de colonne ou combinaison de valeurs de colonne sous la forme d'une tranche du secteur.</li></ul>
Graphique en cascade	Grouper par. Regroupe les libellés des axes en groupes.
Entonnoir	Phase. Affiche chaque valeur de colonne sous la forme d'une phase de l'entonnoir.

Consultation	Cibles de déplacement
Treillis	<p>Inclut les cibles de déplacement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colonnes. Affiche une colonne dans une orientation de colonne. Les treillis peuvent contenir plusieurs colonnes.</li> <li>■ Lignes. Affiche une colonne dans une orientation de ligne. Les treillis peuvent contenir plusieurs lignes.</li> </ul> <p>Inclut les sous-cibles de déplacement suivantes au sein de la cible de déplacement principale Visualisation pour les vues Treillis simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grouper par. Regroupe les mesures en groupes.</li> <li>■ Couleur par. Affiche chaque mesure dans une couleur différente. Par exemple, dans un graphique à barres verticales d'un treillis, toutes les barres pour une mesure sont bleues tandis que celles d'une autre mesure sont rouges. Dans un graphique en nuage de points, utilisez cette cible de déplacement pour faire varier les points en fonction de la couleur. Dans un graphique à bulles, utilisez cette cible de déplacement pour faire varier les bulles en fonction de la couleur.</li> <li>■ Axe des barres. Dans un graphique à courbes/barres comparant deux mesures, par exemple le chiffre d'affaires et la quantité facturée par région, affiche l'une des deux mesures, le chiffre d'affaires, par exemple.</li> <li>■ Axe des lignes. Dans un graphique à courbes/barres comparant le chiffre d'affaires et la quantité facturée par région, affiche l'une des deux mesures, la quantité facturée, par exemple.</li> <li>■ Secteurs. Dans un graphique à secteurs, l'ajout d'une dimension à cet emplacement crée plusieurs secteurs.</li> <li>■ Tranches. Dans un graphique à secteurs, affiche les mesures sous forme de tranches de couleurs différentes au sein des secteurs.</li> <li>■ Points. Dans un graphique en nuage de points, affiche les dimensions sous forme de points. Chaque valeur de dimension est représentée par un point.</li> <li>■ Axe horizontal. Les valeurs de mesure contrôlent la position horizontale des valeurs. Dans un graphique en nuage de points, vous pouvez déplacer une mesure dans cette cible. Dans un graphique à bulles, chaque mesure dans cette cible de déplacement est représentée par une bulle.</li> <li>■ Axe vertical. Dans un graphique en nuage de points, affiche une des deux mesures, sous forme d'un point. Dans un graphique à bulles, affiche l'une des trois mesures sous forme de bulle.</li> <li>■ Bulles. Dans un graphique à bulles, affiche les mesures sous forme de bulles de tailles différentes.</li> <li>■ Taille. Dans un graphique à bulles, affiche l'une des trois mesures sous forme de taille de bulle.</li> </ul> <p>Inclut les sous-cibles de déplacement suivantes au sein de la cible de déplacement principale Visualisation pour les vues Treillis avancé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zones. Dans un micro-graphique de type Mini-graphique, zone, affiche les colonnes sous forme de zones.</li> <li>■ Barres. Dans un micro-graphique de type Mini-graphique, barre, affiche les colonnes sous forme de barres.</li> <li>■ Courbes. Dans un micro-graphique de type Mini-graphique, courbe, affiche les colonnes sous forme de courbes.</li> </ul>

Consultation	Cibles de déplacement
Mosaïques de performances	Mesure. Indique la valeur de colonne qui apparaît dans la mosaïque.
Treemap	<p>Inclut les cibles de déplacement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grouper par. Représente le niveau supérieur des données hiérarchiques à représenter à l'aide de tranches pour produire ou décrire un conteneur de valeurs agrégées. Les valeurs agrégées s'affichent sous forme de mosaïques rectangulaires.</li> <li>■ Taille par. Représente la distribution des mosaïques dans leur parent. La taille des enfants est toujours égale à la taille de leur parent.</li> <li>■ Couleur par. Représente la distribution des valeurs parmi toutes les mosaïques au même niveau.</li> </ul>

Par ailleurs, chaque zone de type de vue, à l'exception des zones Table, Graphique en cascade, Graphique de Pareto, Treemap, Matrice d'activité et Treillis (simple), contient l'élément Libellés de mesure. L'élément Libellés de mesures représente les libellés pour toutes les colonnes de mesures dans les cibles de déplacement dans la zone Indicateurs. Vous pouvez modifier la manière dont un libellé de mesure est affiché dans une vue en faisant glisser l'élément Libellés de mesures d'une cible de déplacement à l'autre. Par exemple, dans un graphique à barres verticales, vous pouvez afficher chaque libellé de mesure dans une couleur différente en faisant glisser l'élément Libellés de mesure vers la cible de déplacement Changer la couleur en fonction de. Dans les vues Tableau croisé dynamique, vous pouvez également modifier la mise en forme des libellés de mesures ou les masquer.

## Ajout de titre aux résultats

Utilisez l'affichage Titre pour ajouter un titre, un sous-titre, un logo, un lien à une page d'aide en ligne personnalisée et des horodatages aux résultats. Il est possible de mettre en forme les titres et les sous-titres.

Un affichage Titre est toujours ajouté aux résultats comme étant le premier.

### Pour utiliser l'affichage Titre

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un nouvel affichage Titre, cliquez sur le bouton Nouvelle vue, puis sélectionnez Titre dans la liste déroulante.
  - Pour modifier un affichage de titre existant, accédez à celui-ci puis cliquez sur le bouton Modifier l'affichage.
- 2 Dans la zone de texte Titre, entrez le texte souhaité.
 

Si vous ne précisez pas le titre, le nom du rapport enregistré est utilisé par défaut. Pour les rapports non enregistrés, la zone de texte Titre est vide.
- 3 Si vous ne souhaitez pas que le nom enregistré du rapport apparaisse, désactivez la case Afficher le nom enregistré.
 

Si la case est cochée, le nom enregistré s'affiche sous le texte dans la zone de texte Titre (s'il existe).
- 4 (Facultatif) Pour afficher un logo ou un autre graphiques, spécifiez son chemin d'accès dans la zone de texte Logo.
 

L'image est affichée à gauche du texte du titre. L'image ou le graphique doit être accessible à tous les utilisateurs qui verront ce rapport.
- 5 (Facultatif) Dans la zone de texte Sous-titre, entrez le texte souhaité.

Le texte du sous-titre suit le titre, sur une nouvelle ligne.

- 6 Pour mettre en forme le titre ou le sous-titre, effectuez les opérations suivantes :
  - a Cliquez sur les boutons de modification situés à droite des fenêtres Titre et Sous-titre.
  - b Effectuez vos sélections pour la police, la cellule, la bordure, puis cliquez sur OK.

**REMARQUE** : Si vous entrez une nouvelle légende, elle remplace le titre ou le sous-titre d'origine.

- 7 Pour afficher la date et l'heure d'exécution du rapport, sélectionnez l'une des options d'horodatage dans la liste déroulante Heure de début.
- 8 Pour fournir un lien vers une page d'aide personnalisée ou vers d'autres informations ayant trait au rapport, entrez l'URL dans la zone de texte URL d'aide.  
L'URL doit être accessible à tous les utilisateurs qui verront ce rapport.
- 9 Lorsque vous avez terminé, enregistrez le rapport avec l'affichage Titre.

## Ajout de tables aux résultats

Utilisez la vue Tableau pour afficher les résultats dans une table standard. Les utilisateurs peuvent parcourir et explorer les résultats. Vous pouvez ajouter un total général et des totaux de colonne, spécifier des en-têtes de table et de colonne personnalisés et modifier la formule ou la règle d'agrégation qui s'applique à une colonne. Vous pouvez également modifier les propriétés d'une colonne pour contrôler l'aspect et la présentation d'une colonne et de son contenu, ainsi que spécifier la mise en forme à n'appliquer que si le contenu de la colonne remplit certaines conditions.

Vous pouvez également spécifier des contrôles de pagination et le nombre de lignes par page, si les en-têtes de colonne et de tableau doivent être affichés, et appliquer un style de ligne au tableau. Lorsqu'un style de ligne est appliqué, un arrière-plan vert est utilisé pour une ligne sur deux. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier la couleur. L'application d'un style de ligne rend le tableau plus facile à lire.

Une vue Tableau est automatiquement ajoutée aux résultats en tant que deuxième vue. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez supprimer la vue Tableau.

Le total général des colonnes auxquelles s'applique la règle d'agrégation Moyenne sera différent dans les vues Table et Tableau croisé dynamique. Dans la vue Tableau, le total général d'une colonne à laquelle s'applique la règle d'agrégation Moyenne est calculé depuis la base de données (sous forme de somme divisée par un nombre). Dans la vue Tableau croisé dynamique, le total général est la moyenne des lignes contenues dans le jeu de résultats.

La procédure ci-après explique comment modifier une vue Tableau.

### **Pour modifier une vue Tableau**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Tableau.  
L'éditeur de vue Tableau s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, faites glisser les champs vers les cibles de déplacement, comme requis.
- 4 Pour spécifier les totaux, effectuez les opérations suivantes :

**REMARQUE** : Par défaut, aucun total n'est spécifié et la bulle-info pour l'icône des totaux affiche Aucun total. Lorsque vous ajoutez un total, cette bulle-info change en conséquence.

- Pour ajouter un total général, dans les sections Colonnes et Indicateurs du volet Mise en page, cliquez sur l'icône des totaux et sélectionnez l'emplacement du total.

- Pour ajouter des totaux pour une colonne donnée, cliquez sur l'icône des totaux pour cette colonne et sélectionnez l'emplacement du total. Cliquez ensuite sur l'icône Autres options pour la colonne, sélectionnez Règle d'agrégation et vérifiez que l'option Total basé sur un rapport est sélectionnée.

**REMARQUE :** L'icône des totaux n'est disponible que pour les colonnes qui peuvent être *totalisées*. En général, il s'agit d'une colonne dont les valeurs se répètent et qui doivent être additionnées pour parvenir à un total. De même, si l'option Total basé sur un rapport n'est pas sélectionnée, le système calcule le total en fonction du jeu de résultats global avant d'appliquer des filtres aux mesures.

- 5 Pour modifier les propriétés d'une colonne ou pour spécifier des mises en forme à appliquer si le contenu de la colonne répond à certaines conditions, cliquez sur l'icône Autres options pour la colonne et sélectionnez Propriétés de colonne.

La boîte de dialogue Propriétés de colonne s'ouvre, dans laquelle vous pouvez faire vos sélections. Pour plus d'informations sur la mise en forme des colonnes et l'ajout d'une mise en forme conditionnelle, voir [Modification des propriétés d'une colonne \(page 1072\)](#).

- 6 Pour modifier les propriétés de la section :
  - a Cliquez sur l'icône Propriétés de section.
  - b Effectuez vos sélections pour les propriétés, puis cliquez sur OK.
- 7 Pour modifier les propriétés du tableau, cliquez sur l'icône Propriétés de vue Tableau dans la barre d'outils.
- 8 Dans la boîte de dialogue Propriétés de tableau, effectuez vos sélections pour les propriétés, puis cliquez sur OK.

Vous pouvez indiquer les éléments suivants :

- Méthode à utiliser pour parcourir les données : commandes de pagination ou de défilement
- Format de l'en-tête de colonne et si le nom de domaine est inclus dans l'en-tête de colonne
- Affichage ou non des valeurs NULL
- Utilisation ou non du style de ligne

Si vous voulez modifier la couleur à utiliser pour l'arrière-plan pour une ligne sur deux, cliquez sur le bouton de formatage en regard de la case à cocher Style de ligne et sélectionnez la couleur souhaitée.

- Affichage ou non des valeurs en double
- Utilisation ou non de la liaison maître-détail

- 9 Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Tableau.
- 10 Enregistrez l'analyse.

## Affichage des résultats dans les vues Mosaïque des performances

Une vue Mosaïque des performances présente une valeur de mesure agrégée unique révélant immédiatement des métriques récapitulatives. Cette vue peut aider dans les cas suivants :

- Concentrer l'attention de l'utilisateur sur des faits importants et simples, directement et clairement, sur la mosaïque.
- Communiquer un statut via une mise en forme simple au moyen de couleurs, de libellés et de styles limités ou via la mise en forme conditionnelle de la couleur d'arrière-plan ou de la valeur de mesure, afin que la mosaïque soit immédiatement repérable. Par exemple, si le chiffre d'affaires n'atteint pas les objectifs, la valeur correspondante pourra s'afficher en rouge.
- Répondre aux invites et aux filtres afin de rendre les résultats plus pertinents pour l'utilisateur.
- Prendre en charge une valeur unique, agrégée ou calculée.

Vous devez configurer l'agrégation et des filtres sur l'onglet Critères afin de vous assurer que la valeur de mesure correcte est affichée dans la mosaïque. Si une ou plusieurs mesures sont incluses dans l'analyse sur l'onglet Critères, la première mesure de l'onglet Critères est sélectionnée pour la vue Mosaïque des performances par

défaut. Si aucune mesure n'a été ajoutée à l'analyse, vous pouvez en ajouter une lorsque vous modifiez la vue Mosaïque des performances. Vous pouvez ajouter plusieurs vues Mosaïques des performances à une présentation composée, une mesure étant présentée dans chaque vue Mosaïque des performances.

### **Pour modifier une vue Mosaïque des performances**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Mosaïque des performances.  
L'éditeur de vue Mosaïque des performances s'ouvre.
- 3 Pour ajouter une mesure ou modifier la mesure pour la vue :
  - a Pour utiliser une mesure qui n'est pas encore présente dans l'analyse, faites glisser la nouvelle mesure du volet Domaines et déposez-la dans la cible de déplacement Indicateurs.
  - b Pour sélectionner une mesure différente des mesures déjà présentes dans l'analyse, sélectionnez-la dans la liste déroulante de la cible de déplacement Indicateurs.
- 4 Dans le volet Styles, sélectionnez la taille de la mosaïque des performances et sélectionnez un style de thème.
- 5 Cliquez sur l'icône Propriétés de mosaïque des performances dans la barre d'outils.
- 6 Dans la boîte de dialogue Propriétés de mosaïque des performances :
  - a Effectuez les sélections voulues.
  - b Si vous voulez modifier les valeurs par défaut héritées de la page Critères ou ajouter une mise en forme conditionnelle, cliquez sur le lien Modifier la mise en forme conditionnelle pour ouvrir la boîte de dialogue correspondante.
- 7 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications dans la boîte de dialogue Propriétés de mosaïque des performances, cliquez sur OK.
- 8 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Mosaïque des performances.
- 9 Enregistrez l'analyse.

### **Affichage des résultats dans les vues Treemap**

Les vues Treemap organisent les données hiérarchiques en regroupant les données en rectangles (appelés mosaïques). Les vues Treemap ont les caractéristiques suivantes :

- Elles sont limitées par une zone prédéfinie et affichent deux niveaux de données.
- Elles peuvent contenir des mosaïques rectangulaires. La taille de la mosaïque est basée sur une mesure, et sa couleur est basée sur une deuxième mesure.
- Elles sont semblables à des graphiques en nuage de points en ce sens que la zone de la vue est contrainte. Le graphique permet de visualiser d'importants volumes de données et d'identifier rapidement les tendances et les anomalies dans ces données.

Deux styles de vue Treemap sont disponibles :

- **Discrétisation de centile.** Indique que la couleur des mosaïques dans la vue Treemap est affichée en tant que plage de centiles.
- **Remplissage de couleur uniforme.** Indique que les mosaïques dans la vue Treemap sont présentées selon une combinaison de couleurs dégradées. La couleur dégradée de valeur basse est la valeur minimale pour la mesure Couleur par sélectionné. La couleur dégradée de valeur haute est la valeur maximale pour la mesure Couleur par sélectionné.

### **Pour modifier une vue Treemap**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Treemap.  
L'éditeur de vue Treemap s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, dans le champ Style, sélectionnez Discrétisation de centile ou Remplissage de couleur uniforme.
- 4 Si vous avez sélectionné Discrétisation de centile à l'étape précédente, dans la liste des plages, sélectionnez le nombre de plages à afficher dans la vue Treemap.  
Vous pouvez sélectionner un entier, Quartile (4) ou Décile (10). Les valeurs s'étendent de 2 à 12. Le nombre de plages sélectionnées correspond au nombre des couleurs dans la vue Treemap.
- 5 Modifiez les options Regrouper par, et Taille par comme requis pour répondre à vos exigences.
- 6 Cliquez sur l'icône Propriétés de vue Treemap dans la barre d'outils.
- 7 Dans la boîte de dialogue Propriétés de vue Treemap, effectuez vos sélections, puis cliquez sur OK.
- 8 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Treemap.
- 9 Enregistrez l'analyse.

### Affichage des résultats dans les vues Treillis

Une vue Treillis présente les données multidimensionnelles en tant qu'ensemble de cellules sur une grille, chaque cellule affichant un sous-ensemble de données présentées sous forme de graphiques ou de valeurs numériques. Les types de vue Treillis suivants sont disponibles :

- **Treillis simple.** Les vues Treillis simple sont appropriées pour l'affichage de données comparables. Une vue Treillis simple présente un seul type de graphique interne, par exemple une grille contenant plusieurs graphiques à barres. Les graphiques internes utilisent toujours un axe commun ; en d'autres termes, l'échelle des graphiques est synchronisée.
- **Treillis avancé.** Les vues Treillis avancé sont appropriées si vous souhaitez suivre les tendances et afficher les modèles dans un jeu de données. Une vue Treillis avancé présente une grille de mini-graphiques. Les mesures peuvent être représentées par des valeurs numériques ou différents types de mini-graphique. Dans la vue Treillis avancé, chaque colonne de mesure est indépendante en ce qui concerne l'exploration, la mise à l'échelle des axes, etc.

Pour les vues Treillis simple, vous pouvez utiliser les types de graphique suivants :

- A barres (sous-type Verticales)
- A barres (sous-type Horizontales)
- Courbes
- Zone
- Courbes/barres
- A secteurs
- En nuage de points
- A bulles

Pour les vues Treillis avancé, vous pouvez utiliser les types de visualisation suivants :

- Nombres
- Micro-graphiques, des sous-types suivants :
  - Mini-graphique, barre
  - Mini-graphique, courbe
  - Mini-graphique, zone



### Pour modifier une vue Treillis

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Treillis.  
L'éditeur de vue Treillis s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, faites glisser les champs vers les cibles de déplacement, comme requis.
- 4 Cliquez sur l'icône Propriétés de treillis dans la barre d'outils.
- 5 Dans la boîte de dialogue Propriétés de treillis, effectuez vos sélections.  
Vous pouvez indiquer les éléments suivants :
  - Propriétés relatives au canevas de la grille, par exemple l'emplacement de la légende (vues Treillis simple uniquement)
  - Propriétés associées à la taille des graphiques pour les visualisations incluses dans la vue Treillis
  - Propriétés spécifiant la méthode à utiliser pour parcourir les données : commandes de pagination ou de défilement
  - Ecoute ou non des événements maître-détail par la vue Treillis
  - Propriétés contrôlant l'aspect de la grille pour la vue Treillis et ses visualisations, notamment les différentes options de style et l'affichage des légendes
  - Propriétés contrôlant le type d'échelle et l'aspect des marqueurs d'échelle pour chaque visualisation de la vue Treillis (vues Treillis simple uniquement)
  - Propriétés qui contrôlent l'affichage des mosaïques et des libellés pour le graphique (vues Treillis simple uniquement)
- 6 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications, cliquez sur OK.
- 7 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Treillis.
- 8 Enregistrez l'analyse.

### Affichage des résultats dans les vues Graphique

Utilisez la vue Graphique pour représenter les données sous forme de graphique. Le tableau suivant présente les types de graphique disponibles et décrit leur utilisation. Il décrit également les styles disponibles pour chaque type. Tous les types de graphique, à l'exception des graphiques en nuage de points, des graphiques radar et des micro-graphiques, existent en 2 dimensions (2D) ou en 3 dimensions (3D). Certains types de graphique ne conviennent pas à tous les types de données.

Type de graphique	Sous-type de graphique	Description	Styles
Barre	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verticales</li> <li>■ Horizontales</li> <li>■ Verticales empilées</li> <li>■ Horizontales empilées</li> <li>■ Verticales empilées 100 %</li> <li>■ Horizontales empilées 100 %</li> </ul>	<p>Un graphique à barres affiche les quantités associées à des catégories. Les graphiques à barres affichent les quantités sous forme de barres de longueurs différentes et les catégories sous forme de barres ou de groupes de barres.</p> <p>Ces graphiques permettent de comparer les différences entre des éléments semblables. Vous pouvez, par exemple, comparer des ventes de produits concurrentiels ou des ventes de produits identiques sur différentes périodes ou sur différents marchés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rectangle</li> <li>■ Triangle</li> <li>■ Cylindre</li> <li>■ Losange</li> <li>■ Dégradé</li> <li>■ Remplissage à motifs</li> </ul>

Type de graphique	Sous-type de graphique	Description	Styles
		Les graphiques à barres peuvent permettre de comparer les colonnes de mesure en affichant des barres orientées horizontalement ou verticalement.	
Courbes	Aucun	Un graphique à courbes affiche les quantités au fil du temps ou par catégorie.  Les graphiques à courbes permettent d'afficher les tendances dans le temps. Ils peuvent être utilisés pour tracer plusieurs colonnes de mesure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Courbe standard</li> <li>■ Courbe brisée</li> <li>■ Courbe</li> </ul>
Zone	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empilées</li> <li>■ Empilées 100 %</li> </ul>	Un graphique en aires montre la tendance de la contribution de chaque valeur au fil du temps ou par catégorie.  Un graphique en aires est un graphique à courbes dans lequel les régions entre les courbes sont pleines. Les régions sont empilées, jusqu'à atteindre la valeur totale pour chaque période ou catégorie. Dans les graphiques de type Empilées 100%, chaque catégorie est affichée sous forme de pourcentage de contribution à la valeur totale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Remplissage uni</li> <li>■ Remplissage dégradé</li> <li>■ Remplissage à motifs</li> </ul>
A secteurs	Aucun	Un graphique à secteurs affiche des jeux de données en pourcentages d'un tout.  Les graphiques à secteurs permettent de comparer les parties d'un tout, par exemple les ventes par région ou département.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Remplissage uni</li> <li>■ Remplissage dégradé</li> <li>■ Remplissage à motifs</li> </ul>
A courbes/ barres	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standard</li> <li>■ Empilées</li> </ul>	Les graphiques à courbes/barres représentent deux jeux de données basés sur des plages différentes, l'un des jeux étant représenté par des barres et l'autre par des courbes recouvrant les barres.  Les graphiques à courbes/barres permettent d'afficher des relations de tendance entre des jeux de données.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rectangle</li> <li>■ Triangle</li> <li>■ Cylindre</li> <li>■ Losange</li> <li>■ Dégradé</li> <li>■ Remplissage à motifs</li> </ul>
A courbes avec séries temporelles	Aucun	Un graphique à courbes avec séries temporelles représente les données de séries temporelles. Ce type de graphique établit l'échelle de l'axe horizontal en fonction de l'intervalle de temps s'écoulant entre deux points de données.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Courbe standard</li> <li>■ Courbe brisée</li> <li>■ Courbe</li> </ul>

Type de graphique	Sous-type de graphique	Description	Styles
Pareto	Aucun	<p>Un graphique de Pareto est un type de graphique à courbes et à barres qui représente les critères par ordre décroissant. Dans ce type de graphique, les courbes affichent le total cumulé des pourcentages.</p> <p>Les graphiques de Pareto permettent d'identifier des éléments significatifs, tels que le meilleur et le pire ou le plus et le moins</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rectangle</li> <li>■ Triangle</li> <li>■ Cylindre</li> <li>■ Losange</li> <li>■ Dégradé</li> <li>■ Remplissage à motifs</li> </ul>
En nuage de points	Aucun	<p>Les graphiques en nuage de points affichent des valeurs X-Y sous forme de points discrets, éparpillés dans une grille X-Y. Ils permettent de tracer des points de données sur la base de deux variables indépendantes. Les graphiques en nuage de points vous permettent ainsi de tracer un grand nombre de points de données et d'observer leurs regroupements.</p> <p>Ces graphiques permettent d'observer les relations et les tendances dans des jeux de données volumineux.</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Pour créer un graphique en nuage de points, représentez un fait sur l'axe des X et un autre fait sur l'axe des Y. Ces faits sont tracés selon les sélections à partir de l'axe de niveau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nuage de points standard</li> <li>■ Nuage de points avec lignes</li> </ul>

Type de graphique	Sous-type de graphique	Description	Styles
A bulles	Aucun	<p>Le graphique à bulles est une variante du graphique en nuage de points, qui affiche des éléments de données sous forme de cercles (bulles). Il représente trois variables en deux dimensions. Une valeur est représentée par l'emplacement du cercle sur l'axe des x. Une autre valeur est représentée par l'emplacement du cercle sur l'axe des y. La troisième valeur est représentée par la taille relative de son cercle.</p> <p>Les graphiques à bulles permettent de représenter des données sur la base de trois variables et peuvent servir à afficher des données financières sur une période de temps.</p> <p><b>A SAVOIR :</b> Pour créer un graphique à bulles, tracez une valeur sur l'axe des x, une autre sur l'axe des y et une troisième sur l'axe du rayon de la bulle. Ces trois valeurs sont tracées pour les sélections sur l'axe de niveau.</p>	Aucun
Radar	Aucun	<p>Un graphique radar fournit les mêmes informations qu'un graphique à barres, mais il représente les données sous forme de rayons émanant du centre du graphique. Chaque élément de données possède son propre axe de valeur.</p> <p>Les graphiques radar permettent d'étudier la superposition et la répartition des données.</p>	Aucun
Micro-graphique	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mini-graphique, courbe</li> <li>■ Mini-graphique, barre</li> <li>■ Mini-graphique, zone</li> </ul>	<p>Chacun de ces types de graphique est un graphique dimensionné à la taille du texte (de la taille du texte avoisinant) qui apparaît uniquement dans le contexte d'une vue Treillis et qui est idéal pour présenter des informations de tendance.</p> <p>Un micro-graphique est intégré dans un treillis avancé, dans lequel les données apparaissent sous la forme d'une combinaison de valeurs numériques et de mini-graphiques.</p> <p>Un micro-graphique ne possède ni axes, ni légendes. Comme dans les graphiques de plus grande dimension, les valeurs de mesure des micro-graphiques sont affichées sous forme de barres (ou de courbes ou</p>	Aucun

Type de graphique	Sous-type de graphique	Description	Styles
		zones) de taille proportionnelle. Chaque nom de mesure apparaît dans l'en-tête de sa colonne. Des détails supplémentaires sur la mesure sont fournis sous forme de texte d'info-bulle lorsque vous passez la souris sur une cellule de données.	
En cascade	Aucun	Un graphique en cascade permet de voir la façon dont une valeur augmente ou diminue de façon séquentielle et cumulée. Il attire l'attention de l'utilisateur sur la contribution de chaque mesure au total global, par une mise en forme à l'aide de couleurs. La valeur initiale est ajoutée aux valeurs suivantes (modifications ou différences négatives et positives) pour produire un total. Un graphique en cascade ne comporte qu'un seul total, et des sous-totaux peuvent lui être ajoutés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trois couleurs (augmenter, réduire et totaliser)</li> <li>■ Quatre couleurs (premier, augmenter, réduire et totaliser)</li> <li>■ Couleur unique</li> <li>■ Double couleur</li> <li>■ Personnalisé</li> </ul>

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand utilise un moteur de création de graphiques tiers. Le type, la taille et le nombre d'éléments du graphique peuvent avoir une incidence sur l'affichage des axes ou des légendes. L'affichage des axes ou des légendes dépend de la quantité d'espace disponible sur la page du navigateur Web. Vous devrez parfois ajuster les contrôles de largeur et de hauteur pour faire apparaître les axes et les légendes sur le graphique.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez un graphique qui est incompatible avec les résultats, aucun résultat ne s'affiche.

La procédure ci-après explique comment modifier une vue Graphique.

### **Pour modifier une vue Graphique**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur le bouton Modifier la vue pour la vue Graphique. L'éditeur de vue Graphique s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, faites glisser les champs vers les cibles de déplacement, comme requis.  
Pour plus d'informations sur les cibles de déplacement, voir [A propos des cibles de déplacement dans les éditeurs de vue \(page 1096\)](#).

**A SAVOIR :** Vous pouvez ajouter des colonnes à l'analyse depuis l'éditeur de vue Graphique en sélectionnant le nom du champ pour la colonne dans le volet Domaine et en le faisant glisser vers une cible de déplacement. Vous pouvez également accéder à l'onglet Critères pour ajouter des colonnes. Pour plus d'informations sur l'ajout de colonnes sur l'onglet Critères, voir [Ajout de colonnes aux analyses \(voir Ajout de colonnes à des analyses page 1064\)](#). Les colonnes que vous ajoutez dans l'éditeur de vue Graphique sont ajoutées à l'analyse de manière globale ; les colonnes sont visibles sur l'onglet Critères et dans d'autres vues, ainsi que sur la vue Graphique. Cependant, vous ne pouvez pas supprimer une colonne de l'analyse depuis l'éditeur de vue Graphique. Pour supprimer une colonne de la vue Graphique et de l'analyse, vous devez accéder à l'onglet Critères et sélectionner Supprimer dans la liste déroulante des options pour la colonne.

- 4 Cliquez sur l'icône Modifier les propriétés du graphique dans la barre d'outils.

- 5 Dans la boîte de dialogue Propriétés de graphique, indiquez les propriétés voulues.

Vous pouvez indiquer les éléments suivants :

- Propriétés relatives au canevas de la vue Graphique, par exemple la largeur, la hauteur et l'emplacement de la légende.
- Propriétés qui contrôlent l'aspect de la vue Graphique, par exemple le style.

**REMARQUE :** Vous pouvez formater l'aspect d'un graphique de deux manières : en fonction de la position de ses éléments, et en fonction des conditions appliquées aux colonnes. Vous trouverez plus d'informations sur le formatage de l'aspect des graphiques en fonction des paramètres plus loin dans cette rubrique.

- Propriétés pour les limites et les graduations des axes.
- Propriétés qui contrôlent l'affichage des mosaïques et des libellés pour le graphique

- 6 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de graphique.

Le graphique est actualisé. Ses dimensions pourront changer pour s'adapter à vos sélections.

- 7 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Graphique.

- 8 Enregistrez l'analyse.

### Mise en forme de l'aspect des graphiques (formatage)

Vous pouvez modifier l'aspect d'un graphique en fonction de l'un des paramètres suivants :

- La position des éléments du graphique (par exemple courbes ou barres dans le graphique à courbes/barres, ou tranches dans le graphique à secteurs). Cette mise en forme positionnelle vous permet de personnaliser l'aspect d'un graphique en fonction de la position des éléments qui le constituent, c'est-à-dire de la séquence numérique selon laquelle les éléments du graphique (par exemple les barres) sont affichés dans un groupe. Un groupe est déterminé par les colonnes d'attribut qui sont affichées dans la zone cible de déplacement Grouper par dans l'éditeur de vue Graphique.
- Les conditions appliquées aux colonnes. Cette mise en forme conditionnelle est appliquée aux valeurs de colonne qui remplissent la condition. Vous pouvez définir la couleur d'affichage des données du graphique à partir d'une valeur de colonne spécifique ou d'une plage de valeurs de colonne répondant à la condition indiquée pour la colonne.

La procédure ci-après explique comment mettre en forme l'aspect d'un graphique.

#### ***Pour mettre en forme l'aspect d'un graphique***

- 1 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Graphique.
- 2 Dans l'éditeur de vue Graphique, cliquez sur l'icône Modifier les propriétés du graphique dans la barre d'outils.
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de graphique, cliquez sur l'onglet Style.
- 4 Cliquez sur le lien Formatage du style et formatage conditionnel pour ouvrir la boîte de dialogue correspondante.
- 5 Pour mettre en forme l'aspect d'un graphique en fonction de la position des éléments du graphique :
  - a Cliquez sur l'onglet Formatage du style.
  - b Sélectionnez l'onglet de l'élément du graphique (par exemple, une barre) auquel vous voulez ajouter une position formatée personnalisée.
  - c Cliquez sur l'icône Ajouter une nouvelle position (signe plus vert).
  - d Dans le tableau Positions formatées personnalisées, indiquez le formatage pour la nouvelle entrée de position. Par exemple, pour sélectionner la couleur à appliquer à la position, cliquez sur la flèche vers le bas en regard de la zone Couleur pour accéder à la boîte de dialogue Sélecteur de couleur. (Les options de formatage varient en fonction de l'élément.)

- e Cliquez sur OK.
- 6 Pour mettre en forme l'aspect d'un graphique en fonction d'une condition appliquée :
  - a Cliquez sur l'onglet Formatage conditionnel.
  - b Cliquez sur Ajouter un format de condition et sélectionnez la colonne à laquelle vous voulez appliquer une condition.
  - c Dans la boîte de dialogue Nouvelle condition, sélectionnez l'opérateur et saisissez une valeur de colonne ou une plage de valeurs de colonne pour cette condition.
  - d Cliquez sur OK.
  - e Sur l'onglet Formatage conditionnel, pour sélectionner la couleur à appliquer aux valeurs de la colonne lorsque la condition est satisfaite, cliquez sur la flèche vers le bas en regard de la zone Couleur pour accéder à la boîte de dialogue Sélecteur de couleur.

**REMARQUE** : Lorsque vous indiquez plusieurs conditions, toutes les conditions sont évaluées et les formatages sont fusionnés pour les conditions qui sont vraies. En cas de conflit entre les formats, la dernière condition vérifiée comme étant vraie détermine le format affiché.

- f Cliquez sur OK.
- 7 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de graphique.
- 8 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Graphique.
- 9 Enregistrez l'analyse.

## Affichage des résultats dans les vues Tableau croisé dynamique

La vue Tableau croisé dynamique est une vue interactive qui vous permet de faire pivoter les lignes, les colonnes et les en-têtes de section pour obtenir des perspectives différentes des données. Vous pouvez parcourir et explorer les tableaux croisés dynamiques. Ils conviennent surtout aux rapports de tendances.

Cette rubrique décrit les positions de tableau croisé dynamique et indique les instructions pour l'exécution des tâches suivantes :

- Ajout ou modification des vues Tableau croisé dynamique
- Utilisation de listes déroulantes à plusieurs pages dans les tableaux croisés dynamiques
- Remplacement des règles d'agrégation par défaut dans des tableaux croisés dynamiques
- Ajout d'une mise en forme dans des tableaux croisés dynamiques
- Affichage de sommes cumulées dans les tableaux croisés dynamiques
- Affichage d'éléments en tant que valeurs relatives dans des tableaux croisés dynamiques
- Utilisation de calculs dans les tableaux croisés dynamiques
- Création de calculs dans des tableaux croisés dynamiques

### Positions de tableau croisé dynamique

Lorsque vous ajoutez ou modifiez un tableau croisé dynamique, les colonnes contenues dans l'analyse apparaissent sous forme d'éléments dans le modèle du tableau croisé dynamique.

Le tableau suivant décrit les positions du tableau croisé dynamique.

Position	Description
Invites de tableau croisé dynamique	Fournit un jeu de résultats interactifs qui permet aux utilisateurs de sélectionner les données qu'ils veulent afficher. Les valeurs des colonnes qui apparaissent dans la position Invites de tableau croisé dynamique sont utilisées comme critères de filtre initial. Les valeurs à sélectionner apparaissent dans la liste déroulante. En fonction de cette sélection, un tableau croisé dynamique (composé des sections, colonnes, lignes et mesures définies dans le tableau croisé dynamique) apparaît.
Sections	Remplit les zones qui divisent la vue en sections. Pour chaque valeur de la colonne Section, un tableau croisé dynamique unique apparaît. Il se compose des colonnes, lignes et mesures définies dans le tableau croisé dynamique.
Colonnes	Affiche un élément dans une orientation de colonne. Les tableaux croisés dynamiques peuvent contenir plusieurs colonnes.
Lignes	Affiche un élément dans une orientation de ligne. Comme les colonnes, les tableaux croisés dynamiques peuvent également contenir plusieurs lignes.
Mesures	<p>Cette option remplit la partie des tableaux croisés dynamiques qui contient les données récapitulatives. Le résumé des éléments de la zone Mesures se fait en fonction des éléments figurant dans les champs Page, Section, Ligne et Colonne. Chaque valeur des éléments de mesure représente un condensé des données provenant de l'intersection des lignes et des colonnes source.</p> <p>L'élément Etiquettes de mesure, qui apparaît dans la zone Colonnes par défaut, détermine la position et la mise en forme du titre des colonnes pour les données dans la section Mesures. Il fournit également des fonctionnalités de calcul de totaux et de tri. S'il n'y a qu'une mesure, cet élément peut être exclu.</p>
Exclues	Exclut les colonnes des résultats du tableau croisé dynamique. Toute colonne ajoutée dans les critères de filtre du rapport, après la création du tableau croisé dynamique, l'est comme étant exclue.

### Ajout ou modification des vues Tableau croisé dynamique

La procédure suivante répertorie les étapes à suivre pour ajouter ou modifier une vue Tableau croisé dynamique :

#### ***Pour ajouter ou modifier une vue Tableau croisé dynamique***

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un nouveau tableau croisé dynamique, cliquez sur Nouvelle vue et sélectionnez Tableau croisé dynamique.
  - Pour modifier une vue Tableau croisé dynamique existante, cliquez sur le bouton Modifier l'affichage pour la vue Tableau croisé dynamique.

Le volet Mise en page indique les options et les paramètres de la vue.
- 2 Pour réorganiser les colonnes, survolez le titre de la colonne avec le pointeur jusqu'à ce que la barre de défilement apparaisse au-dessus du titre, puis faites glisser la barre vers un nouvel emplacement.
- 3 Pour ajouter une vue Graphique au tableau croisé dynamique, cliquez sur l'icône de graphique dans la barre d'outils.



Après avoir ajouté un graphique au tableau croisé dynamique, vous pouvez modifier sa position, changer de type de graphique, etc. Pour plus d'informations sur la vue Graphique, voir [Affichage des résultats dans les vues Graphique \(page 1105\)](#).

**4** Pour ajouter des totaux, effectuez les opérations suivantes :

**a** Pour les totaux des zones Pages, Sections, Lignes et Colonnes, cliquez sur le bouton Totaux et sélectionnez une valeur :

- Choisissez Aucun s'il n'y a pas de totaux. Le bouton Totaux s'affiche avec un arrière-plan blanc (par défaut).
- Pour afficher le total avant ou après les éléments de données, sélectionnez Avant ou Après. Par exemple, si vous ajoutez un total à une ligne contenant des régions en spécifiant l'option Avant, le total s'affiche avant la liste des départements de la région.

**b** Pour les totaux de la zone Mesures, cliquez sur le bouton Plus d'options pour la ligne ou la colonne à totaliser. Sélectionnez Règle d'agrégation, choisissez une valeur et vérifiez que l'option de total basé sur un rapport est sélectionnée.

**REMARQUE** : Si l'option Total des rapports n'est pas sélectionnée, Oracle CRM On Demand calcule le total sur la base du jeu de résultats complet, avant d'appliquer des filtres aux mesures.

Selon les totaux sélectionnés au niveau des lignes ou des colonnes, les totaux des données récapitulatives représentées par les éléments de mesure s'affichent sous forme de ligne ou de colonne. Les totaux de colonne et de ligne incluent les libellés.

Lorsque le bouton Totaux est estompé, cela signifie qu'aucun total n'apparaîtra.

**5** Pour appliquer d'autres options à une colonne, une mesure ou une ligne, cliquez sur le bouton Plus d'options et sélectionnez une valeur dans la liste déroulante.

**6** Pour mettre en forme les étiquettes ou les valeurs d'une colonne, cliquez sur le bouton Totaux ou Plus d'options, puis sélectionnez l'option de format qui vous intéresse.

**7** Enregistrez le rapport et cliquez sur Terminé.

### Utilisation de plusieurs invites de liste déroulante dans les tableaux croisés dynamiques

Lorsque vous placez plusieurs attributs dans la zone Invites de tableau croisé dynamique, vous pouvez créer une page à plusieurs invites de liste déroulante. Lorsque les utilisateurs consulteront par la suite le tableau croisé dynamique, ils verront plusieurs invites de liste déroulante pour chaque attribut.

Une fois le rapport enregistré, les utilisateurs y ayant accès verront ces invites de liste déroulante.

### Remplacement des règles d'agrégation par défaut dans les tableaux croisés dynamiques

Vous pouvez remplacer la règle d'agrégation par défaut d'une mesure, définie par l'auteur d'origine du rapport ou par le système.

#### *Pour remplacer la règle d'agrégation par défaut d'une mesure dans un tableau croisé dynamique*

- 1** Cliquez sur le bouton Plus d'options pour la mesure dont vous souhaitez remplacer la règle d'agrégation par défaut.
- 2** Sélectionnez l'option Règle d'agrégation, puis sélectionnez la règle d'agrégation à appliquer.

### Mise en forme de tableaux croisés dynamiques

Vous pouvez appliquer un style "barres vertes" et une mise en forme cosmétique à un tableau croisé dynamique. Vous pouvez également personnaliser la présentation des sections, des lignes, des colonnes, des mesures et du contenu du tableau.

Vous pouvez, par exemple, spécifier des options de police, de cellule, de bordure et de feuille de style pour les sections, les valeurs et les étiquettes de mesures. Pour les sections, vous pouvez inclure et personnaliser la

position des titres de colonne ainsi que les valeurs de ces sections. Vous pouvez également insérer des sauts de page afin d'afficher la section actualisée sur une nouvelle page à chaque modification d'une valeur de la section.

Vous pouvez également créer une mise en forme conditionnelle qui permet de focaliser l'attention sur un élément de données, s'il atteint un certain seuil. Pour ajouter une mise en forme conditionnelle à une colonne d'un tableau croisé dynamique, voir [Modification des propriétés d'une colonne \(page 1072\)](#).

### **Ajout d'un style de barre vert et d'une mise en forme cosmétique à un tableau croisé dynamique**

Le style de barre vert affiche les lignes ou les colonnes en vert clair de façon alternée. La mise en forme cosmétique affecte la présentation globale du tableau croisé dynamique et permet également de modifier la couleur de barre verte par défaut.

#### ***Pour ajouter un style de barre vert et une mise en forme cosmétique à un tableau croisé dynamique***

- 1 Dans la vue Tableau croisé dynamique, cliquez sur le bouton Propriétés de vue Tableau croisé dynamique situé en haut de l'espace de travail.
- 2 Pour ajouter un style "barres vertes", cochez la case Activer le style "barres vertes" alternées. Pour modifier la manière dont le style est appliqué, effectuez une sélection dans la liste Alternance.
- 3 Pour ajouter une mise en forme cosmétique, cliquez sur le bouton Format.
- 4 Pour modifier la couleur "barres vertes" par défaut, dans la boîte de dialogue Autre format de ligne, sélectionnez une nouvelle couleur d'arrière-plan pour le format de la cellule. Pour plus d'informations sur la mise en forme cosmétique, voir [Application de la mise en forme cosmétique aux analyses et aux tableaux de bord \(page 1062\)](#).

### **Mise en forme des sections et de leur contenu**

Les options de mise en forme des sections et de leur contenu permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Inclure et personnaliser la position des en-têtes de colonne ainsi que les valeurs de la section.
- Insérer des sauts de page. Cette section actualisée s'affichera sur une nouvelle page à chaque changement de valeur dans la section. Cette fonction est utile pour les rapports détaillés contrôlés par les données.
- Appliquer une mise en forme cosmétique à une section et à son contenu.

#### ***Pour formater les sections d'un tableau croisé dynamique***

- 1 Pour mettre en forme l'aspect d'une section, procédez comme suit :
  - a Dans la vue du tableau croisé dynamique, cliquez sur le bouton Modifier la vue, puis sur le bouton Propriétés de section.
  - b Dans la boîte de dialogue Propriétés de section, effectuez vos sélections et cliquez sur OK.
- 2 Pour mettre en forme l'aspect d'une section, procédez comme suit :
  - a Pour chaque champ que vous souhaitez formater, cliquez sur le bouton Plus d'options et choisissez Propriétés de colonne dans le menu déroulant.
  - b Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, effectuez vos sélections et cliquez sur OK. Pour plus d'informations sur l'application de la mise en forme cosmétique, voir [Application de la mise en forme cosmétique aux analyses et aux tableaux de bord \(page 1062\)](#).

### **Mise en forme des lignes**

Les options de mise en forme des lignes et de leur contenu permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Appliquer une mise en forme cosmétique aux lignes, en-têtes et valeurs de ligne.
- Utiliser une ligne dans les calculs effectués dans les tableaux croisés dynamiques, mais la masquer dans les résultats.
- Définir un nouvel élément calculé à utiliser dans un tableau croisé dynamique.

- Dupliquer la ligne dans le tableau croisé dynamique.
- Suppression d'une colonne de la vue Tableau croisé dynamique

### **Pour mettre en forme des lignes**

- Dans la vue du tableau croisé dynamique, cliquez sur le bouton Plus d'options pour la ligne et effectuez une sélection dans la liste déroulante :
  - Pour appliquer une mise en forme cosmétique aux en-têtes ou aux valeurs de ligne, sélectionnez l'option appropriée.
  - Pour plus d'informations sur l'application de la mise en forme cosmétique, voir [Application de la mise en forme cosmétique aux analyses et aux tableaux de bord \(page 1062\)](#).
  - Pour masquer une ligne dans les résultats, sélectionnez Masqué.
  - Pour définir un nouvel élément calculé, cliquez sur Nouvel élément calculé.  
Pour plus d'informations sur la définition des éléments calculés, voir la section Création de calculs dans des tableaux croisés dynamiques de cette rubrique.
  - Pour dupliquer une ligne dans le tableau croisé dynamique, sélectionnez Dupliquer le calque.
  - Pour supprimer la colonne du rapport, sélectionnez l'option de suppression de colonne.
  - La colonne est supprimée du tableau croisé dynamique et des autres vues de résultats du rapport.

**REMARQUE :** Les paramètres de format des données pour les colonnes incluses dans la zone Mesures héritent des paramètres des colonnes de la section.

### **Affichage de sommes cumulées dans les tableaux croisés dynamiques**

Les mesures numériques d'un tableau croisé dynamique peuvent s'afficher en tant que cumulés : chaque cellule consécutive de la mesure affiche le total des cellules précédentes de celle-ci. Cette option est une fonction d'affichage uniquement. Elle n'affecte pas les résultats réels du tableau croisé dynamique.

Généralement, les cumulés s'affichent pour les colonnes en double ou pour les mesures pour lesquelles l'option d'affichage des données en tant que pourcentage de la colonne a été sélectionnée, la dernière valeur étant de 100 %. Les cumulés s'appliquent à tous les totaux. Le cumul pour chaque niveau de détail est calculé séparément.

Les titres de colonne ne sont pas affectés lorsque l'option Cumul est sélectionnée. Vous pouvez mettre en forme le titre de colonne afin d'indiquer que l'option Cumul s'applique.

Les règles d'utilisation suivantes s'appliquent pour les sommes cumulées :

- La fonction SQL RSUM n'est pas compatible avec les sommes cumulées (elle produirait une somme cumulée de la somme cumulée).
- Toutes les sommes cumulées sont réinitialisées à chaque nouvelle section. Une somme cumulée n'est pas réinitialisée au niveau d'un saut de section ou poursuivie dans les autres sections.
- Si une mesure ne s'affiche pas dans une colonne ou une ligne unique, elle est calculée de gauche à droite, puis de haut en bas (la cellule située sur l'extrême droite inclut le total général). Une somme cumulée n'est pas réinitialisée à chaque ligne ou colonne.
- Les valeurs maximales et minimales et les moyennes mobiles ne sont pas prises en charge.

### **Pour afficher une mesure sous la forme d'une somme cumulée**

- Dans la zone Mesures, cliquez sur le bouton Plus d'options pour la ligne ou la colonne à calculer et sélectionnez l'option suivante :  
Afficher comme une somme cumulée

### **Affichage de la valeur relative d'un élément dans les tableaux croisés dynamiques**

Vous pouvez convertir de façon dynamique une mesure stockée ou calculée d'un tableau croisé dynamique sous forme de pourcentage ou d'index. Cela indique la valeur relative de l'élément, par comparaison au total, sans avoir à créer une formule de calcul spéciale.

Par exemple, lorsque vous utilisez un tableau croisé dynamique pour analyser les ventes par région, vous pouvez dupliquer la mesure de vente et l'afficher sous forme de pourcentage du total. Cela permet d'afficher les ventes réelles, ainsi que le pourcentage de ventes, correspondant aux différentes régions.

La mesure peut être affichée sous la forme d'un pourcentage compris entre 0,00 et 100,00 ou d'un indice compris entre 0 et 1. Vous pouvez choisir l'une ou l'autre méthode.

### **Pour afficher un élément sous la forme d'une valeur relative dans un tableau croisé dynamique**

- 1 Dans la vue du tableau croisé dynamique, cliquez sur le bouton Plus d'options pour faire que la colonne s'affiche en tant que valeur relative.  
L'étape suivante est facultative. Lorsque vous dupliquez la mesure dans le tableau croisé dynamique, vous pouvez afficher le total de la mesure et sa valeur relative. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'ajouter deux fois la colonne sur l'onglet Critères pour afficher le total et sa valeur relative dans le tableau croisé dynamique.
- 2 Pour dupliquer la mesure, sélectionnez Dupliquer l'élément.  
La mesure s'affiche une deuxième fois dans le tableau croisé dynamique, avec le même nom. Pour renommer la mesure, cliquez sur Plus d'options et sélectionnez Mettre en forme les titres, puis entrez le nom dans le premier champ.
- 3 Cliquez sur Plus d'options et sélectionnez Afficher les données en tant que ; sélectionnez Pourcentage de ou Index de et choisissez l'option de sous-menu appropriée.

**REMARQUE :** Cette option Afficher les données en tant que est disponible uniquement pour les éléments stockés ou les mesures calculées.

Les options pour Pourcentage de et Index de sont les suivantes :

- Colonne
- Ligne
- Section
- Page
- Colonne parent
- Ligne parent
- Couche (Si vous choisissez Couche, vous devez également sélectionner une colonne dans le rapport suivant laquelle regrouper les pourcentages.)

### **Utilisation de calculs dans les tableaux croisés dynamiques**

Vous pouvez utiliser des calculs dans un tableau croisé dynamique pour obtenir différentes vues des données. Les calculs permettent de remplacer la règle d'agrégation par défaut définie au niveau du système et, pour un rapport existant, la règle d'agrégation choisie par l'auteur.

Le tableau suivant décrit les calculs que vous pouvez utiliser dans les tableaux croisés dynamiques.

Calcul	Description
Par défaut	Applique la règle d'agrégation par défaut comme défini dans le référentiel ou par le créateur initial du rapport.
Somme	Calcule la somme obtenue par l'addition de l'ensemble des valeurs du jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques.

Calcul	Description
Min.	Calcule la valeur minimale (la plus petite valeur numérique) des lignes dans le jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques.
Max.	Calcule la valeur maximale (la plus haute valeur numérique) des lignes dans le jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques.
Moyenne	Calcule la valeur moyenne d'un élément dans un jeu de résultats. Appliquez cet opérateur aux éléments qui disposent de valeurs numériques. Les moyennes des tableaux croisés dynamiques sont arrondies au nombre entier le plus proche.
Première	Sélectionne la première occurrence de l'élément dans le jeu de résultats.
Dernière	Sélectionne la dernière occurrence de l'élément dans le jeu de résultats.
Nombre	Calcule le nombre de lignes dont la valeur est non nulle pour l'élément. L'élément est généralement un nom de colonne, auquel cas le nombre de lignes contenant des valeurs non nulles pour cette colonne est renvoyé.
Comptage distinct	Ajoute un traitement distinct à la fonction de comptage. Cela signifie que chaque occurrence distincte de l'élément n'est comptée qu'une seule fois.
Formule	Ouvre une barre d'outils qui permet de sélectionner des opérateurs mathématiques dans le calcul.
Agrégat complexe du serveur	Ce paramètre oblige le serveur Siebel Analytics (plutôt que le tableau croisé dynamique) à déterminer et calculer la règle d'agrégation. Il émet une instruction "AGGREGATE(x par y)" que le serveur Analytics interprète de la manière suivante : utiliser la règle d'agrégation la plus appropriée pour porter "x" au niveau de "y".
Aucun	Aucun calcul n'est appliqué.

Pour plus d'informations sur les fonctions SQL, voir [Utilisation des fonctions dans l'analytique \(page 1143\)](#).

### Création de calculs dans des tableaux croisés dynamiques

Vous pouvez générer des calculs pour les éléments des zones Pages, Sections, Lignes et Colonnes.

#### **Pour générer un calcul pour un élément d'un tableau croisé dynamique**

- 1 Dans la zone Pages ou Lignes, cliquez sur le bouton Plus d'options pour la mesure sur laquelle vous souhaitez effectuer un calcul.
- 2 Sélectionnez l'option de nouvel élément calculé.  
La fenêtre d'élément calculé apparaît.
- 3 Attribuez un nom pour le calcul dans le champ Libellé d'affichage.

- 4 Pour générer un calcul autre qu'une formule, sélectionnez l'une des options suivantes :
- Pour générer un calcul unique, sélectionnez la fonction à utiliser dans la liste déroulante Fonction et cliquez sur un ou plusieurs éléments de la liste Valeurs pour les ajouter au champ Sélectionné.
  - Si vous calculez la moyenne d'une colonne à l'aide d'un type d'entier, modifiez la formule de la colonne pour la convertir en un type double (à virgule flottante). Par exemple, si la formule actuelle est x, modifiez-la en CAST(x multiplié par deux).

**REMARQUE :** Les moyennes des tableaux croisés dynamiques sont arrondies au nombre entier le plus proche.

- 5 Pour créer une formule, sélectionnez la fonction Formule personnalisée dans la liste déroulante Fonction et entrez la formule dans le champ Sélectionné.

**REMARQUE :** Une formule crée un groupe personnalisé dynamique dans le tableau croisé dynamique. L'ensemble des mesures référencées dans une formule doivent provenir de la même colonne logique et figurer dans les résultats. Les formules peuvent être insérées dans les calculs ou combinées avec d'autres calculs.

Les opérateurs mathématiques deviennent visibles. Ils sont présentés dans le tableau suivant.

Opérateur	Description
+	Le signe Plus permet d'effectuer une addition dans la formule.
-	Le signe Moins permet d'effectuer une soustraction dans la formule.
*	Le signe Multiplié permet d'effectuer une multiplication dans la formule.
/	Le signe Divisé par permet d'effectuer une division dans la formule.
\$	Le signe Dollar permet d'indiquer la position de ligne d'un élément dans une formule.
(	La parenthèse ouvrante permet d'indiquer le début d'une opération sur un groupe dans la formule.
)	La parenthèse fermante permet d'indiquer la fin d'une opération sur un groupe dans la formule.

- a Dans le champ Sélectionné, générez la formule en saisissant ou en sélectionnant les noms des mesures et en cliquant sur des opérateurs pour les insérer dans la formule.
- b Utilisez des parenthèses si nécessaire.
- 6 Une fois le calcul terminé, cliquez sur OK.  
En cas d'erreur, un message s'affiche. Corrigez l'erreur et cliquez de nouveau sur le bouton Fin.

### Exemples de calculs dans les tableaux croisés dynamiques

Les exemples et les explications fournis dans cette section supposent que vous connaissez les concepts de base du langage SQL et de sa syntaxe. Il s'agit d'exemples fictifs. qui n'indiquent pas tous les calculs possibles.

**Exemple 1.** Cet exemple sélectionne la valeur de la mesure actuelle, comme le volume des ventes en dollars, de chaque produit BoissonGazeuseA, BoissonGazeuseB et BoissonGazeuseC et additionne les valeurs.

```
Somme('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB', 'BoissonGazeuseC')
```

Cela équivaut à sélectionner Somme dans la liste déroulante Fonction, puis à entrer ou à cliquer sur "BoissonGazeuseA", "BoissonGazeuseB", "BoissonGazeuseC" pour les ajouter au champ Fonction.

**Exemple 2.** Cet exemple sélectionne la mesure actuelle minimale, comme le volume des ventes en dollars, pour l'élément BoissonGazeuseA ou BoissonGazeuseB en fonction de celui qui présente la valeur la plus basse.

```
min('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB')
```

Dans l'exemple 1 et l'exemple 2, les calculs fonctionnels s'appliquent aux éléments de la couche externe, telle que la couche Produit. Par exemple, lorsque Année et Produit sont placés sur un axe et que l'un des calculs précédents est intégré dans la couche Produit, les résultats sont calculés par année.

**Exemple 3.** Cet exemple sélectionne les valeurs de chaque élément dans la couche externe, telle que Année et Produit, et les additionne.

```
sum(*)
```

**Exemple 4.** Cet exemple sélectionne la mesure actuelle, telle que le volume des ventes en dollars, des éléments des première, deuxième et troisième lignes et les additionne.

```
sum($1, $2, $3)
```

Au lieu de spécifier un élément nommé, tel que BoissonGazeuseA, vous pouvez entrer \$n ou \$-n, où n représente un entier indiquant la position de ligne de l'élément. Si vous indiquez \$n, la mesure de la nième ligne est sélectionnée. Si vous indiquez \$-n, la mesure de la nième ligne à partir de la fin est sélectionnée.

Par exemple, pour le volume des ventes en dollars, \$1 sélectionne la mesure de la première ligne du jeu de données et \$-1 sélectionne la mesure de la dernière ligne du jeu de données.

**Exemple 5.** Cet exemple additionne les ventes des éléments BoissonGazeuseA, BoissonGazeuseB et BoissonGazeuseC.

```
'BoissonGazeuseA' + 'BoissonGazeuseB' + 'BoissonGazeuseC'
```

Cela équivaut au calcul suivant :

```
Somme('BoissonGazeuseA', 'BoissonGazeuseB', 'BoissonGazeuseC')
```

**Exemple 6.** Cet exemple additionne les ventes de BoissonGazeuseA et de BoissonGazeuseA sans sucre, puis celles de BoissonGazeuseB et de BoissonGazeuseB sans sucre et renvoie la valeur la plus élevée.

```
MAX('BoissonGazeuseA' + 'BoissonGazeuseA sans sucre', 'BoissonGazeuseB' + 'BoissonGazeuseB sans sucre')
```

## Affichage des résultats dans les vues Jauge

Les vues Jauge permettent de présenter les performances par rapport aux objectifs. Le tableau suivant présente les jauges disponibles dans la liste déroulante Jauge et décrit leur utilisation. La jauge par défaut est une jauge à cadran.

Type de jauge	Description
Cadran	Une jauge à cadran affiche les données à l'aide d'une ou plusieurs aiguilles indicatrices qui changent de position pour indiquer la zone dans laquelle les données s'inscrivent dans les limites prédéfinies.
Barres horizontales Barres verticales	Une jauge à barre affiche les données à l'aide d'une barre unique qui change de couleur pour indiquer si les données s'inscrivent dans les limites prédéfinies.
Ampoule	Une jauge à ampoule affiche les données sous la forme d'un cercle qui change de couleur pour indiquer si les données tombent dans les limites prédéfinies. Un



Type de jauge	Description
	ensemble de jauges à ampoule est particulièrement utile pour les sorties de type fiche de score.

### Sous-types de jauge

Le type de jauge que vous sélectionnez détermine les sous-types de jauge disponibles. Le cadran ne comporte pas de sous-type. Les sous-types de jauge incluent les éléments suivants :

- Jauges à barres : complètes ou de type voyant. Le sous-type par défaut est Complète.
- Jauges à ampoules : tridimensionnel (3D) et bidimensionnel (2D). Le sous-type par défaut est 3D.

### Tailles de jauge

Les jauges peuvent être petites, moyennes, grandes et personnalisées. La taille par défaut est moyenne.

La procédure ci-après explique comment modifier une vue Jauge.

**REMARQUE :** Si vous sélectionnez un type de jauge incompatible avec les résultats, aucun résultat ne s'affiche.

### Pour modifier une vue Jauge

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Jauge.  
L'éditeur de vue Jauge s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, faites glisser les champs vers les cibles de déplacement, comme requis.
- 4 Dans le volet Paramètres, définissez les seuils.
- 5 Cliquez sur l'icône Modifier les propriétés de la jauge dans la barre d'outils.
- 6 Dans la boîte de dialogue Propriétés de jauge, effectuez vos sélections.  
Vous pouvez indiquer les éléments suivants :
  - Propriétés relatives au canevas de la jauge, par exemple l'emplacement de la légende
  - Propriétés qui contrôlent la présentation de la jauge, par exemple la hauteur et la largeur de la jauge
  - Propriétés pour les limites et les graduations de la jauge
  - Propriétés qui contrôlent l'affichage des mosaïques, des pieds de page et des libellés pour la jauge, ou pour les jauges dans l'ensemble de jauges
- 7 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de jauge.
- 8 Cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Jauge.
- 9 Enregistrez l'analyse.

### Affichage des filtres appliqués aux résultats des données analytiques

Utilisez la vue Filtres pour afficher les filtres actifs d'un rapport. Pour plus d'informations sur l'ajout de filtres à un rapport, voir [Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique \(page 1065\)](#).

### Pour ajouter ou modifier une vue Filtres

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle vue de filtre, cliquez sur Nouvelle vue, puis sélectionnez Filtres actifs.
  - Pour modifier une vue de filtre existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue du filtre concerné.



- L'espace de travail affiche la vue de filtres.
- 2 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.
  - 3 Enregistrez le rapport.

## Ajout de texte de marquage aux résultats

Utilisez l'affichage de texte statique pour ajouter ou modifier le texte de marquage qui doit apparaître avec les résultats. Vous pouvez ajouter un texte de marquage qui contient un texte mis en forme, des contrôles ActiveX ou JavaScript, des éléments audio, une animation, des logos spécialisés, etc. Le texte de marquage peut contenir tous les éléments pris en charge par votre navigateur.

Cette section vous donne la procédure à suivre pour ajouter ou modifier un affichage de texte statique, ainsi que quelques exemples de texte statique. Si vous rencontrez un exemple similaire à votre projet, vous pouvez le copier et le personnaliser selon vos besoins.

### Pour ajouter ou modifier un affichage de texte statique

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle vue de texte statique, cliquez sur Nouvelle vue, puis sélectionnez Texte statique.
  - Pour modifier une vue existante de texte statique, cliquez sur le bouton Modifier la vue en regard de la vue de texte statique.

L'espace de travail affiche l'affichage de texte statique.

- 2 Entrez le texte de marquage dans la zone de texte.

Pour afficher le texte en gras, en italique ou souligné, cliquez sur le bouton approprié afin d'insérer les balises HTML ouvrantes et fermantes, puis saisissez le texte entre les balises ou sélectionnez d'abord le texte, puis le bouton de mise en forme.

**REMARQUE :** Pour inclure un saut de ligne, utilisez le bouton Saut de ligne. La touche Entrée n'insère pas plusieurs lignes de texte.

Le tableau suivant présente plusieurs exemples.

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
Texte HTML	<p>Copiez ou entrez le code HTML (ou le texte mis en forme) dans la zone de texte. Vous pouvez également cliquer sur les boutons de balise HTML. En fonction du texte que vous tapez, les balises HTML peuvent être utilisées pour contrôler le format du texte. Ci-dessous figurent quelques exemples de mise en forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour définir la taille et la couleur de police : &lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texte rouge&lt;/FONT&gt;</li> <li>■ Pour combiner des balises afin d'obtenir des effets supplémentaires : &lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texte rouge en gras&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</li> </ul>
Objet ActiveX	<p>L'objet ActiveX doit être autonome et pris en charge par votre navigateur. Collez ou entrez l'objet dans la fenêtre Texte HTML, sans oublier d'inclure les balises de début et de fin &lt;object...&gt; et &lt;/object&gt;.</p>

Exemple d'affichage de texte statique	Description et remarques d'utilisation
JavaScript ou VBScript	<p>Le script doit être autonome et pris en charge par votre navigateur. Collez ou entrez le script dans la zone de texte, tout en n'oubliant pas d'inclure les balises de début et de fin &lt;script&gt; et &lt;/script&gt;.</p>
Audio	<p>Soyez certain de bien connaître l'emplacement du clip audio. Si le clip audio doit être utilisé dans un environnement partagé, il doit être stocké sur un lecteur en réseau accessible à tous les utilisateurs.</p> <p>Utilisez la balise HTML &lt;EMBED&gt; pour ajouter des éléments audio, au format suivant :</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> correspond à l'emplacement et au nom du clip audio.</li> </ul> <p>Pour ajouter un clip audio stocké sur votre disque dur, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\postedetravail\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Pour ajouter le même clip audio depuis un emplacement partagé sur votre serveur Web, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http:// notreserveurweb.société.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/ EMBED&gt;</pre>
Image d'arrière-plan	<p>L'exemple suivant utilise le langage JavaScript.</p> <p>Soyez certain de bien connaître l'emplacement de l'image que vous utiliserez comme arrière-plan. Si l'image est utilisée dans un environnement partagé, elle doit être stockée sur un lecteur en réseau ou un site Web accessible à tous les utilisateurs.</p> <p>Si l'image est stockée dans un dossier de fichiers de tableau de bord partagé, entrez la syntaxe HTML suivante donnée à titre d'exemple :</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http:// notreserveurweb.entreprise/ graphics/"NomDeGraphique";&lt;/script&gt;</pre> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NomDeGraphique</i> correspond au nom du fichier à utiliser, par exemple briques.gif ou sable.jpg.</li> </ul>

- 1 Pour appliquer une mise en forme cosmétique à la police utilisée dans la vue de texte statique, cliquez sur le bouton de mise en forme de la vue.
- 2 Pour importer la mise en forme de la police d'une vue précédemment enregistrée, cliquez sur le bouton Autre analyse puis sur l'option Importer la mise en forme et accédez à la vue enregistrée.

**Remarque :** Vous pouvez importer la mise en forme des rapports pour lesquels vous avez défini des formats à l'étape 2 (Création de présentations). La mise en forme effectuée à l'étape 1 (Définition des critères) ne peut pas être importée.

- 3 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.
- 4 Enregistrez le rapport.

### Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende

Utilisez l'affichage de légende pour indiquer la signification de mises en forme spécifiques utilisées dans un rapport, comme la signification des couleurs personnalisées appliquées aux jauges.

Par exemple, vous pouvez utiliser une mise en forme conditionnelle dans un rapport pour afficher les éléments essentiels en rouge et les éléments à surveiller en jaune. Vous pouvez ajouter une légende avec du texte qui indique la signification des couleurs et des légendes qui synthétisent l'action appropriée. Vous pouvez utiliser une mise en forme esthétique pour faire correspondre les couleurs d'arrière-plan du texte et les couleurs du rapport conditionnel.

#### **Pour ajouter ou modifier un affichage de légende**

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle vue de légende, cliquez sur Nouvelle vue, puis sélectionnez Légende.
  - Pour modifier une vue de légende existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue en regard de celle-ci.
 L'espace de travail présente l'affichage de légende.
- 2 Dans le champ Légendes, sélectionnez l'emplacement souhaité pour la légende.  
Les options sont Droite, Gauche ou Aucun. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende, sélectionnez Aucun.
- 3 Dans le champ Eléments de légende par ligne, sélectionnez le nombre d'éléments de légende souhaités pour chaque ligne.
- 4 (Facultatif) Saisissez un titre pour la légende, comme Légende.
- 5 Dans la première zone de texte Légende, entrez la signification de la condition, par exemple, Requiert une attention immédiate.
- 6 Dans la première zone de texte Exemple de texte, saisissez la première condition à décrire, par exemple, Critique.  
Vous pouvez utiliser la fenêtre de mise en forme standard pour définir la couleur de l'arrière-plan, par exemple, le rouge. La saisie de texte est facultative. Vous pouvez vous contenter de définir une couleur d'arrière-plan, si vous le souhaitez.
- 7 Pour ajouter une autre légende, cliquez sur Ajouter un élément.
- 8 Lorsque vous avez terminé d'ajouter des légendes, cliquez sur OK.
- 9 Enregistrez le rapport.

### Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les analyses (vue Sélecteur de colonnes)

Utilisez le sélecteur de colonne pour permettre aux utilisateurs de sélectionner dynamiquement les colonnes à modifier qui s'afficheront dans une analyse. Un *sélecteur de colonnes* est une liste déroulante contenant des colonnes présélectionnées. Dans une vue Sélecteur de colonne, vous pouvez associer un sélecteur de colonne à chaque colonne d'une analyse et associer plusieurs colonnes (attributs) à chaque sélecteur de colonne.

### **Pour modifier une vue Sélecteur de colonne**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyses, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Sélecteur de colonnes.  
L'éditeur de vue Sélecteur de colonne s'ouvre.
- 3 Cochez la case Inclure un sélecteur pour chaque colonne où vous souhaitez voir un sélecteur de colonne.
- 4 Pour associer un nouvel attribut à un sélecteur de colonne :
  - a Sélectionnez la colonne à laquelle vous voulez associer l'attribut.
  - b Dans le volet Domaines, double-cliquez sur le nom du champ pour l'attribut.

**REMARQUE :** Lorsque vous associez des attributs à un sélecteur de colonne de cette manière, les colonnes d'attribut ne sont pas ajoutées à l'analyse sur l'onglet Critères. Au lieu de cela, lorsque vous affichez l'onglet Critères, vous constatez que la colonne est appelée Groupe de colonnes et que la colonne par défaut de la liste est affichée. La colonne par défaut est celle dans laquelle vous avez créé la liste déroulante.

- 5 Entrez un titre pour chaque sélecteur.  
**REMARQUE :** Si vous ne précisez pas de titre, les utilisateurs qui examinent les résultats ne verront pas de titre pour le sélecteur.
- 6 Dans la barre d'outils, dans le champ Position du titre, sélectionnez une position pour les titres.
- 7 Si vous souhaitez que les résultats soient actualisés dès qu'un utilisateur fait un nouveau choix dans un sélecteur de colonne, cochez la case Rafraîchir automatiquement lors de la sélection d'une nouvelle colonne dans la barre d'outils. Si vous décochez cette case, les utilisateurs verront un bouton OK en regard des sélecteurs de colonne et devront cliquer sur ce bouton pour voir les nouveaux résultats.
- 8 Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Sélecteur de colonne.
- 9 Enregistrez l'analyse.

### **Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue**

Utilisez une vue du Sélecteur de vue pour sélectionner une vue spécifique des résultats parmi les vues enregistrées. Une fois placé dans un rapport, le sélecteur de vue s'affiche comme liste déroulante pour que les utilisateurs sélectionnent la vue spécifique des résultats qu'ils recherchent.

#### **Pour ajouter ou modifier un affichage de sélecteur de vue**

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle vue du sélecteur de vue, cliquez sur Nouvelle vue, puis sélectionnez Avancé et Sélecteur de vue.
  - Pour modifier une vue existante du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Modifier la vue.L'espace de travail présente la vue du sélecteur de vue.
- 2 (Facultatif) Saisissez la légende du sélecteur de vue, puis indiquez l'emplacement de la légende par rapport au sélecteur de vue.
- 3 Sélectionnez les options d'affichage à inclure dans le sélecteur de vue :
  - Sélectionnez des vues dans la zone Vues disponibles et déplacez-les dans la zone Vues incluses.
  - Dans la zone Vues incluses, cliquez sur le bouton Renommer pour renommer la vue sélectionnée.

**REMARQUE :** L'affichage Aucun affiche uniquement le sélecteur.

- 4 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu du sélecteur de vue.
- 5 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 6 Pour déplacer ou modifier dans la page la vue du sélecteur de vue (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
  - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez procéder par glisser-déposer vers le nouvel emplacement.
  - Pour mettre en forme la présentation de la vue du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.  
Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de formatage supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).
  - Pour modifier la vue d'un sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
  - Pour supprimer la vue du sélecteur de vue, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.
- 7 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

### Affichage des résultats dans les vues Entonnoir

Utilisez la vue Entonnoir pour présenter les résultats sous la forme d'un graphique en trois dimensions qui représente les valeurs cibles et réelles et les niveaux par couleur. En règle générale, les vues Entonnoir sont utilisées pour représenter graphiquement des données relatives à des étapes d'un processus, par exemple le chiffre d'affaires potentiel pour chaque phase de vente.

Les vues Entonnoir sont particulièrement bien adaptées pour comparer les résultats réels aux cibles lorsque la cible tend à se réduire ou à augmenter lors des différentes étapes, comme dans le cas d'un pipeline de vente. Cliquez sur l'une des zones en couleur pour explorer des informations plus détaillées.

Dans les vues Entonnoir, les seuils indiquent un pourcentage de la valeur cible et les couleurs offrent des informations visuelles pour chaque phase. Par défaut, les éléments suivants sont présents sur une vue Entonnoir :

- Sont indiquées en rouge toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est inférieure au seuil minimum.
- Sont indiquées en jaune toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est inférieure au seuil maximum.
- Sont indiquées en vert toutes les phases pour lesquelles la valeur réelle est supérieure au seuil maximum.

Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les couleurs.

Le tableau ci-après décrit les types de vue Entonnoir disponibles. Le style de chaque type peut être uni ou en dégradé.

Présentation	Description
Standard	Une vue Entonnoir de type Standard utilise une forme standard avec des largeurs d'étapes identiques.
Non standard	Une vue Entonnoir de type Non standard utilise une forme standard avec des largeurs d'étapes différentes.
Dernière phase uniquement	Une vue Entonnoir de type Dernière phase uniquement utilise une forme standard avec des largeurs d'étapes identiques. Il est similaire à une vue Entonnoir de type Standard, à l'exception près que la valeur cible de chaque étape avant la dernière est calculée en fonction de la valeur cible de la dernière étape et d'une constante appelée facteur cible.

La procédure ci-après explique comment modifier une vue Entonnoir.

### **Pour modifier une vue Entonnoir**

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Entonnoir.  
L'éditeur de vue Entonnoir s'ouvre.
- 3 Dans le volet Mise en page, faites glisser les colonnes vers les cibles de déplacement, comme requis.
- 4 Dans le volet Paramètres, définissez les seuils.  
Les seuils indiquent un pourcentage de la valeur cible. Vous pouvez spécifier des seuils personnalisés en pourcentage ou utiliser des seuils dynamiques. Vous pouvez également modifier les couleurs utilisées pour chaque étape.
- 5 Cliquez sur l'icône Modifier les propriétés du graphique dans la barre d'outils.
- 6 Dans la boîte de dialogue Propriétés de graphique, effectuez vos sélections.  
Vous pouvez indiquer les éléments suivants :
  - Propriétés relatives au canevas graphique, par exemple la largeur, la hauteur et l'emplacement de la légende
  - Propriétés qui contrôlent l'aspect du graphique, par exemple le style
  - Propriétés qui contrôlent l'affichage des mosaïques et des libellés pour le graphique
- 7 Lorsque vous avez terminé d'apporter vos modifications, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de graphique.
- 8 Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Entonnoir.
- 9 Enregistrez l'analyse.

### **Ajout d'un texte explicatif aux résultats**

Utilisez la vue Texte explicatif pour ajouter un ou plusieurs paragraphes de texte à afficher avec les rapports. Le texte explicatif permet de fournir des informations sur le contexte, des explications ou des descriptions détaillées. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans la vue Texte explicatif :

- Saisir une phrase avec des espaces réservés pour chaque colonne présente dans les résultats.
- Spécifier le mode de séparation des lignes.
- Utilisez les boutons de mise en forme pour appliquer au texte l'attribut gras, italique ou souligné et insérer des sauts de ligne.
- Appliquer une mise en forme cosmétique aux polices utilisées dans la vue Texte explicatif ou importer la mise en forme de la police d'une vue précédemment enregistrée.

### **Exemple de scénario d'utilisation de la vue Texte explicatif**

Un utilisateur crée un rapport qui renvoie le nom d'une région dans la deuxième colonne d'un jeu de résultats. L'utilisateur souhaite que la vue Texte explicatif apparaisse comme illustré dans l'exemple suivant, avec une introduction et une nouvelle ligne pour chaque région :

**Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes :**

Région Est

Région Ouest

Le tableau suivant répertorie et décrit les entrées de la vue Texte explicatif pour l'utilisateur :

Champ	Entrée	Explication
Préfixe	[b] Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes : [/b][br][br]	L'entrée fait précéder le texte explicatif d'un texte en préfixe. Le texte est mis en gras et suivi de deux sauts de ligne.  L'utilisateur place le curseur dans la zone de texte Préfixe et clique sur le bouton d'attribut gras ( <b>B</b> ) pour insérer les balises de début et de fin de texte gras. L'utilisateur entre le texte suivant entre les balises :  Ce rapport illustre vos ventes par région. Les régions sont les suivantes :  L'utilisateur clique ensuite deux fois sur le bouton Saut de ligne.
Narratif	@2	L'entrée inclut les résultats de la deuxième colonne (nom de la région) dans le texte explicatif  L'utilisateur place le curseur dans la zone Texte explicatif et entre les caractères @2.
Séparateur de ligne	[br]	L'entrée fait commencer chaque ligne du texte explicatif à une nouvelle ligne.  L'utilisateur place le curseur dans la zone de texte Séparateur de ligne et clique deux fois sur le bouton Saut de ligne.
Suffixe	[br][b] Fin du rapport Ventes par région[/b]	L'entrée ajoute un texte en suffixe au texte explicatif, de la même manière que pour le préfixe.

### Caractères réservés dans la vue Texte explicatif

Dans la vue Texte explicatif, les caractères réservés sont les suivants :

- @ (arobase, sauf si elle est utilisée comme un espace réservé de colonne dans la zone Texte explicatif)
- [ (crochet ouvrant)
- ] (crochet fermant)
- ' (guillemet simple)
- \ (barre oblique inversée)

**REMARQUE :** Pour inclure un caractère réservé, faites-le précéder d'une barre oblique inversée (\) comme caractère d'échappement. Par exemple, pour insérer une barre oblique inverse dans un texte explicatif, saisissez \.

### Ajout ou modification de vues Texte explicatif

La procédure suivante répertorie les étapes à suivre pour créer une vue Texte explicatif.

Vous pouvez utiliser les boutons de mise en forme dans les zones de texte Préfixe, Texte explicatif et Suffixe pour appliquer au texte l'attribut gras, italique ou souligné.

**REMARQUE :** Pour inclure un saut de ligne, utilisez le bouton Saut de ligne. La touche Entrée n'insère pas plusieurs lignes de texte.

**Pour ajouter ou modifier une vue Texte explicatif.**

- 1 Sur l'onglet Résultats, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle vue Texte explicatif, cliquez sur Nouvelle vue, puis sélectionnez Avancé et Texte explicatif.
  - Pour modifier une vue Texte explicatif existante, cliquez sur le bouton Modifier la vue.

L'espace de travail affiche les options et les paramètres de la vue Texte explicatif.

- 2 Effectuez vos sélections pour les champs dans l'espace de travail.

Le tableau suivant décrit les champs.

Champ de l'espace de travail de la vue Texte explicatif	Remarques
Préfixe	Spécifie l'en-tête du texte explicatif. Ce texte apparaît au début du texte explicatif.
Narratif	Indique que le texte explicatif apparaît pour chaque ligne contenue dans les résultats. Utilisez @n pour inclure dans le texte explicatif les résultats de la colonne désignée. Par exemple, @1 insère les résultats de la première colonne dans le texte explicatif et @3 ceux de la troisième colonne.
Séparateur de ligne	Spécifie une balise de séparateur de ligne. Pour utiliser un séparateur autre que celui par défaut, entrez le séparateur de ligne souhaité dans la zone de texte Séparateur de ligne.
Suffixe	Spécifie le pied de page du texte explicatif. Ce texte apparaît à la fin du texte explicatif.

- 3 Pour appliquer une mise en forme cosmétique à la police utilisée dans la vue Texte explicatif, cliquez sur le bouton de mise en forme de la vue.
- 4 Pour importer la mise en forme de la police d'une vue précédemment enregistrée, cliquez sur le bouton Autre analyse puis sur l'option Importer la mise en forme et accédez à la vue enregistrée.

**Remarque :** Vous pouvez importer la mise en forme des rapports pour lesquels vous avez défini des formats à l'étape 2 (Création de présentations). La mise en forme effectuée à l'étape 1 (Définition des critères) ne peut pas être importée.

- 5 Cochez la case Afficher les résultats pour afficher un aperçu de la vue Texte explicatif.
- 6 Cliquez sur OK pour revenir à la page Mise en page - Affichage.
- 7 Pour déplacer ou modifier dans la page la vue Texte explicatif (et d'autres vues si nécessaire), effectuez les opérations suivantes :
  - Pour déplacer la vue vers un autre emplacement de la page, vous pouvez procéder par glisser-déposer vers le nouvel emplacement.
  - Pour mettre en forme la présentation de la vue Texte explicatif, cliquez sur le bouton Mettre en forme la vue.



Vous pouvez spécifier la cellule, la bordure, l'arrière-plan ainsi que des options de formatage supplémentaires (largeur, hauteur, indentation, marge intérieure droite, marge intérieure supérieure, marge intérieure inférieure).

- Pour modifier la vue Texte explicatif, cliquez sur le bouton Modifier la vue.
- Pour supprimer la vue Texte explicatif, cliquez sur le bouton Supprimer la vue.

8 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le rapport.

## Affichage des résultats dans les vues Bandeau

La vue Bandeau présente les résultats d'un rapport sous la forme de rectangle de sélection (où les résultats défilent sur la page). Vous pouvez personnaliser la taille de la zone défilante, la vitesse et l'orientation du défilement des résultats ainsi que d'autres paramètres d'affichage.

**REMARQUE :** Si votre navigateur Web ne prend pas en charge le texte mobile, les résultats apparaissent sans défiler sur la page.

### Pour modifier une vue Bandeau

- 1 Si la vue ne fait pas déjà partie de la présentation composée, ajoutez-la.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 2 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue Bandeau.  
L'éditeur de vue Bandeau s'ouvre.
- 3 Pour générer les paramètres par défaut pour les champs les plus fréquemment utilisés, cliquez sur Exemple de modèle.

**ATTENTION :** Si vous cliquez sur Exemple de modèle après avoir saisi des valeurs dans les autres champs, ces valeurs sont effacées.

- 4 Pour effacer tous les champs, cliquez sur Effacer les champs.

**REMARQUE :** Après avoir effacé tous les champs, cliquez sur Exemple de modèle par défaut pour rétablir les paramètres par défaut des champs les plus fréquemment utilisés.

- 5 Effectuez vos sélections pour les champs dans l'espace de travail.

Le tableau suivant décrit les champs.

Champ de l'espace de travail de la vue Bandeau	Description
Comportement	Indique comment les résultats défilent sur le bandeau : <b>Faire défiler.</b> Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis disparaissent de la page avant de réapparaître. <b>Diapositive.</b> Les résultats sont d'abord cachés, défilent sur la page, puis s'arrêtent lorsqu'ils atteignent l'autre extrémité. <b>Alternance.</b> Les résultats font des allers-retours dans le rectangle de sélection.
Sens	Spécifie le sens de défilement des résultats dans le bandeau (vers la gauche, vers la droite, vers le bas ou vers le haut).

Champ de l'espace de travail de la vue Bandeau	Description
Largeur	Spécifie la largeur du bandeau (en pixels ou en pourcentage de la largeur de page). Par exemple, une valeur de 200 correspond à une largeur de 200 pixels et une valeur de 25 %, à une largeur d'un quart de la page.
Hauteur	Spécifie la hauteur du bandeau (en pixels ou en pourcentage de la hauteur de page). Par exemple, une valeur de 200 correspond à une hauteur de 200 pixels et une valeur de 25 %, à une hauteur d'un quart de la page.
Texte de début	Spécifie le texte facultatif à afficher au début de chaque retraçage des résultats. Vous pouvez utiliser du code HTML pour mettre en forme le texte du code.
Format de ligne	Spécifie la syntaxe HTML à utiliser pour mettre en forme les lignes des résultats. Utilisez @n pour inclure les résultats d'une colonne désignée. Par exemple, @1 insère les résultats de la première colonne et @3 ceux de la troisième colonne.
Séparateur de ligne	Spécifie le caractère qui sépare les lignes les unes des autres.
Séparateur de colonne	Spécifie le caractère qui sépare une colonne d'une autre. Ce paramètre est utilisé lorsque le champ Format de ligne est vide et permet d'afficher toutes les colonnes.
Texte de fin	Spécifie le texte facultatif à afficher à la fin de chaque retraçage des résultats. Vous pouvez utiliser du code HTML pour mettre en forme le texte du code.

**REMARQUE :** Plusieurs de ces champs sont pré-remplis avec la syntaxe HTML qui définit la mise en forme initiale. Lorsque vous modifiez ce texte, veillez à ce que la syntaxe HTML d'origine soit toujours valide. Si vous supprimez la syntaxe HTML d'un de ses champs, vous devez la supprimer des autres également, sinon le bandeau ne fonctionnera pas correctement.

- 6 Pour spécifier d'autres options, effectuez les opérations suivantes :
  - a Cliquez sur Avancé.  
La fenêtre Options avancées de défilement apparaît.
  - b Effectuez vos sélections pour les options avancées, puis cliquez sur OK.  
Le tableau suivant décrit les options avancées.

Options avancées dans l'espace de travail de la vue Bandeau	Description
Nb de boucles	Spécifie le nombre de fois où les résultats défilent. Le nombre par défaut est infini.  Vous devez indiquer un nombre entier.
Nb de défilements	Définit le nombre de pixels entre les régénérations successives des résultats. Plus les valeurs sont élevées, plus le défilement est rapide et saccadé.
Délai de défilement	Spécifie le nombre de millisecondes entre les régénérations successives des résultats. Plus les valeurs sont élevées, plus le défilement est lent.
Couleur d'arrière-plan	Spécifie la couleur à utiliser en arrière-plan. Selon les paramètres pris en charge par votre navigateur, vous pouvez saisir un nom de couleur, tel que jaune ou bleu, ou utiliser le format hexadécimal à 6 chiffres, tel que #AFEEEE pour turquoise clair. (Vous pouvez omettre le caractère dièse du format hexadécimal.)
Autres attributs de rectangle de sélection	Spécifie d'autres options de rectangle de sélection que votre navigateur est susceptible de prendre en charge, par exemple ALIGN="top   middle   bottom" pour aligner le bandeau en haut, au centre ou en bas du texte qui l'entoure. Vous pouvez également ajouter du code HTML pour personnaliser davantage l'apparence du bandeau.

- 7 Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur Terminé pour fermer l'éditeur de vue Bandeau.
- 8 Enregistrez l'analyse.

### Spécification d'interactions via un clic droit pour les utilisateurs

Vous pouvez indiquer les options disponibles dans le menu s'ouvrant lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit de la souris sur certaines vues dans une analyse. Par exemple, vous pouvez indiquer que les options de menu sont disponibles pour permettre aux utilisateurs de déplacer des colonnes, inclure des colonnes ou exclure des colonnes.

Ces interactions via un clic droit permettent aux utilisateurs de personnaliser une analyse afin d'afficher les données qui les intéressent le plus. Lorsque l'analyse fait partie d'un tableau de bord, les utilisateurs peuvent enregistrer leur version personnalisée de l'analyse afin de ne pas avoir à la personnaliser chaque fois qu'ils consultent le tableau de bord.

Les types d'interaction via un clic droit suivants peuvent être activés pour une analyse :

- **Explorer.** Permet aux utilisateurs d'explorer les données lorsque l'exploration n'est pas définie comme interaction principale pour une colonne donnée.
- **Déplacer des colonnes.** Permet aux utilisateurs de déplacer les colonnes, de modifier l'ordre des colonnes ou de déplacer les colonnes dans des sections ou des invites de tableau.
- **Trier les colonnes.** Permet aux utilisateurs de trier les données dans les colonnes.

- **Ajouter ou retirer des valeurs.** Permet aux utilisateurs de choisir de ne conserver que certaines données ou de retirer certaines données.
- **Créer, modifier ou retirer des groupes.** Permet aux utilisateurs de créer des groupes en sélectionnant les valeurs de colonnes qu'ils veulent voir apparaître dans le groupe.
- **Créer, modifier ou retirer des valeurs calculées.** Permet aux utilisateurs de créer des éléments calculés en sélectionnant les valeurs de colonnes qu'ils veulent voir apparaître dans un groupe, puis en sélectionnant la formule pour l'élément calculé.
- **Afficher ou masquer les sous-totaux.** Permet aux utilisateurs d'ajouter des sous-totaux après chaque enregistrement ou d'ajouter le total général.
- **Afficher/masquer un cumul.** Permet aux utilisateurs d'afficher ou de masquer un cumul. Dans une somme cumulée, chaque cellule consécutive d'une mesure affiche le total de toutes les cellules précédentes de la mesure.
- **Inclure ou exclure des colonnes.** Permet aux utilisateurs d'inclure ou d'exclure des colonnes.

Les interactions via un clic droit sont appliquées dans les vues Tableau croisé dynamique, Tableau, Treemap et Treillis à l'exécution. Les interactions via un clic droit ne sont pas toutes disponibles pour chaque type de vue à l'exécution.

**REMARQUE :** Les interactions via un clic droit prises en charges pour une vue sont toujours à votre disposition dans l'éditeur d'analyse. Cependant, seules les interactions via un clic droit que vous activez sont disponibles à l'exécution et lorsque vous prévisualisez l'analyse.

#### ***Pour spécifier les interactions via un clic droit disponibles pour les utilisateurs***

- 1 Sur l'onglet Résultats ou l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier les propriétés de l'analyse dans la barre d'outils.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'analyse, cliquez sur l'onglet Interactions.
- 3 Effectuez vos sélections, puis cliquez sur OK.
- 4 Enregistrez l'analyse.

#### **Association de vues maître et détail**

Vous pouvez établir une relation entre plusieurs vues, de telle sorte que l'une des vues, appelée vue maître, gère les modifications de données d'une ou de plusieurs autres vues, appelés vues de détail. Une vue devient maître lorsque vous configurez l'interaction d'une colonne dans la vue pour qu'elle envoie les événements maître-détail sur des canaux désignés. Cette colonne est la colonne maître. Lorsque l'utilisateur clique sur la colonne maître dans la vue maître, la définition de la cellule (ou de l'élément) sur laquelle l'utilisateur a cliqué est transmise via un canal à la vue de détail. Cela est référencé sous le terme d'événement maître-détail.

Une vue de détail est à l'écoute des événements maître-détail envoyés par une vue maître sur un canal donné en vue d'y répondre. Une vue de détail contient des colonnes dont les valeurs sont modifiées directement par les informations transmises par un événement maître-détail. Il s'agit des colonnes de détail.

Lorsqu'un événement maître-détail est envoyé à une vue de détail, les informations de l'événement maître-détail sont vérifiées afin de déterminer quelle colonne coïncide avec la colonne de détail. Lorsqu'une correspondance est trouvée, la colonne de détail est mise à jour avec les valeurs de la colonne maître, puis la vue de détail dans son ensemble est actualisée.

Les types de vue ci-dessous peuvent être configurés comme vues maîtres ou vues de détail :

- Entonnoir
- Jauge
- Graphique
- Tableau croisé dynamique

- Tableau
- Treillis (seulement les extrémités, pas les visualisations internes)

Lors de la configuration des vues maître et de détail, tenez compte des éléments suivants :

- une vue de détail peut écouter des événements maître-détail provenant de plusieurs vues maîtres ;
- une vue de détail ne peut pas jouer le rôle de maître vers une autre vue.
- La vue maître et la vue de détail peuvent figurer sur la même analyse ou dans différentes analyses.
- Vous devez utiliser le même canal pour la vue maître et la vue de détail dans une relation maître-détail.
- N'importe quel type de la colonne peut devenir colonne maître (attribut ou mesure). Cependant, une colonne figurant dans la cible de déplacement Invites ou dans la cible de déplacement Sections dans la vue maître ne peut pas être une colonne maître. La colonne maître doit être placée dans le corps de la vue.
- Une colonne de détail doit présenter les caractéristiques suivantes :
  - Elle doit correspondre à une colonne de la vue maître.
  - Figurer dans la cible de déplacement Invites ou dans la cible de déplacement Sections de la vue de détail, suivant le type de vue. Pour les vues Tableau et Tableau croisé dynamique, elle doit figurer dans la cible de déplacement Invites. Pour les vues Graphique et Jauge, elle peut figurer dans la cible de déplacement Invites ou dans la cible de déplacement Sections.

La procédure ci-après explique comment configurer une vue maître.

### ***Pour définir une vue maître***

- 1 Sur l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, dans le menu de la liste déroulante pour la colonne que vous voulez définir comme colonne maître, sélectionnez Propriétés de colonne.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur l'onglet Interaction.
- 3 Dans le champ Interaction principale de la section Valeur, sélectionnez Envoyer les événements maître-détail.
- 4 Dans le champ Indiquer le canal, entrez le nom du canal sur lequel la vue maître envoie les événements maître-détail. Vous pouvez choisir n'importe quel nom approprié, par exemple, Canal d'analyse des ventes, Canal 1 ou canal 1.
- 5 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de colonne.
- 6 Cliquez sur l'onglet Résultats dans l'éditeur d'analyse, puis ajoutez la vue devant être utilisée comme vue maître.  
La vue maître doit inclure la colonne maître.
- 7 Enregistrez l'analyse.

La procédure ci-après explique comment associer une vue de détail à une vue maître.

### ***Pour associer une vue maître à une vue de détail***

- 1 Modifiez la vue que vous voulez déterminer comme vue de détail.  
**REMARQUE :** La vue de détail peut figurer dans la même analyse que la vue maître ou dans une analyse différente.
- 2 Dans l'éditeur de vue, dans la barre d'outils, cliquez sur l'icône pour modifier les propriétés de la vue.  
Par exemple, dans une vue Tableau, cliquez sur l'icône Propriétés de vue Tableau.
- 3 Dans la boîte de dialogue des propriétés pour la vue, cochez la case Maître-détail.

**A SAVOIR :** La case à cocher Maître-détail s'affiche sur l'onglet Général de la boîte de dialogue Propriétés de jauge, sur l'onglet Général de la boîte de dialogue Propriétés de graphique et sur l'onglet Style de la boîte de dialogue Propriétés de tableau.

- 4 Dans le champ Canaux d'événement, entrez le nom du canal sur lequel la vue de détail est écoutée pour les événements maître-détail.  
Ce champ est activé uniquement lorsque vous cochez la case Ecouter les événements maître-détail. Utilisez ce champ pour indiquer un ou plusieurs canaux sur lesquels la vue de détail doit être écoutée pour les événements maître-détail émis par une ou plusieurs vues maître. Le nom du canal distingue les majuscules des minuscules et doit correspondre exactement au nom du canal spécifié dans la vue maître. Séparez les noms des canaux par des virgules ; par exemple : canal a, canal b.
  - 5 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.
  - 6 Dans le volet Mise en page, faites glisser les colonnes destinées à devenir des colonnes de détail vers la cible de déplacement Invites ou la cible de déplacement Sections, comme suit :
    - Si la vue de détail est une vue Tableau ou Tableau croisé dynamique, faites glisser les colonnes vers la cible de déplacement Invites.
    - Si la vue de détail est une vue Graphique ou Jauge, faites glisser les colonnes vers la cible de déplacement Invites ou la cible de déplacement Sections, selon votre choix, sauf si la vue Graphique ou Jauge possède une colonne sur la cible de déplacement Invites. Vous pouvez ensuite faire glisser les colonnes vers la cible de déplacement Invites.
- REMARQUE :** Vous devez utiliser la même cible de déplacement pour le glisser-déposer de toutes les colonnes de détail. Vous ne pouvez pas en placer certaines sur la cible Invites et d'autres sur la cible Section.
- 7 Cliquez sur Terminé.
  - 8 Enregistrez l'analyse.

## Création de groupes et d'éléments calculés

Vous pouvez créer de nouvelles valeurs de colonne en utilisant des groupes et des éléments calculés. Dans l'analytique, un *groupe* est une liste statique de valeurs de colonne que vous sélectionnez ou une liste statique ou dynamique générée par les étapes de sélection. Un groupe est représenté en tant que valeur de colonne. Toutes les valeurs constituant le groupe doivent provenir de la même colonne. Les groupes sont toujours affichés en bas de la liste des colonnes, dans l'ordre dans lequel ils ont été ajoutés. Ils peuvent contenir des valeurs de colonne ou d'autres groupes. Vous pouvez créer un groupe personnalisé et l'ajouter à une colonne au sein d'une vue.

Un *élément calculé* est un calcul entre des valeurs de colonne, représenté comme une valeur unique. Vous pouvez utiliser un élément calculé remplacer la règle d'agrégation par défaut spécifiée dans le référentiel et, pour une analyse existante, la règle d'agrégation choisie par le créateur de l'analyse. Vous pouvez définir un élément calculé à l'aide d'une formule personnalisée, qui est la méthode par défaut, ou en combinant les valeurs de colonne sélectionnées avec une fonction, par exemple, SUM.

Lorsque vous créez un groupe ou un élément calculé, une étape de sélection est automatiquement créée. Pour plus d'informations sur les étapes de sélection, voir [Création d'étapes de sélection \(page 1135\)](#).

Vous pouvez enregistrer les groupes et les éléments calculés que vous créez dans le dossier du domaine approprié dans le catalogue afin qu'ils puissent être réutilisés.

La procédure ci-après explique comment créer un groupe ou un élément calculé à partir d'un éditeur de vue.

### **Pour créer un groupe ou un élément calculé**

- 1 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue pour laquelle vous voulez créer un groupe ou un élément calculé.
- 2 Dans l'éditeur de vue, cliquez sur l'icône Nouveau groupe ou Nouvel élément calculé dans la barre d'outils.

**REMARQUE :** Vous pouvez également créer un groupe ou un élément calculé à partir du volet Etapes de sélection. Pour plus d'informations, voir [Création d'étapes de sélection \(page 1135\)](#).

- 3 Dans la boîte de dialogue Nouveau groupe ou Nouvel élément calculé, spécifiez les détails pour le groupe ou l'élément calculé.
- 4 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.
- 5 Cliquez sur Terminé pour revenir sur la présentation composée.
- 6 Si vous voulez enregistrer le groupe ou l'élément calculé dans le catalogue :
  - a Dans le volet Etapes de sélection, cliquez sur le lien pour l'élément que vous voulez enregistrer.
  - b Sélectionnez l'option Enregistrer pour l'élément.
  - c Dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, recherchez le dossier dans lequel vous voulez enregistrer l'élément.
  - d Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.

## Création de mesures calculées

Dans l'analytique, une *mesure calculée* est une mesure dérivée d'autres mesures et créée en utilisant une formule. Vous pouvez créer des mesures calculées s'appliquant à toutes les vues comportant des mesures calculées dans une présentation composée et vous pouvez créer des mesures calculées pour des vues individuelles comportant des colonnes.

### Pour créer une mesure calculée

- 1 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse :
  - Pour créer une mesure calculée pour toutes les vues au sein d'une présentation composée comportant des colonnes, cliquez sur le bouton Nouvelle mesure calculée dans la barre d'outils.
  - Pour créer une mesure calculée pour une vue de données unique, cliquez sur l'icône Modifier la vue pour la vue, puis cliquez sur l'icône Nouvelle mesure calculée dans la barre d'outils de l'éditeur de vue.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouvelle mesure calculée, spécifiez les détails pour la mesure calculée.
- 3 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas modifier une mesure calculée existante directement sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse. Cependant, vous pouvez modifier une mesure calculée sur l'onglet Critères, à l'aide de la liste déroulante des options pour le champ pour la mesure.

## Création d'étapes de sélection

Les étapes de sélection, avec les groupes et les éléments calculés, vous permettent de limiter, manipuler ou ajouter les résultats affichés sur une analyse. Alors que les filtres sont appliqués avant qu'une requête ne soit agrégée et ont donc un impact sur la requête et les valeurs obtenues pour les mesures, les étapes de sélection sont appliquées après que la requête ne soit agrégée et n'ont un impact que sur les valeurs de colonne affichées et non sur les valeurs agrégées obtenues.

Lorsque vous ajoutez une colonne à une analyse, une étape de sélection est créée automatiquement tout d'abord avec toutes les valeurs de colonne, sauf si vous ajoutez explicitement des valeurs spécifiques. Les étapes de sélection sont également créées automatiquement lorsque vous ajoutez des colonnes à l'analyse sur l'onglet Résultats.

Vous pouvez également créer des étapes de sélection pour une analyse dans le volet Etapes de sélection de l'onglet Résultats. Pour les étapes de sélection, vous pouvez définir des groupes et des éléments calculés, de manière à regrouper et définir des agrégations personnalisées pour les valeurs de colonne sélectionnées de votre choix.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez créer des étapes de sélection que pour les colonnes de dimension. Vous ne pouvez pas créer d'étapes de sélection pour des colonnes de mesure.



Si vous activez certaines interactions via un clic droit pour une analyse, les utilisateurs exécutant l'analyse peuvent également définir et appliquer leurs propres étapes de sélection à l'analyse à l'exécution, en conservant, ajoutant ou retirant des valeurs de colonne et en ajoutant des éléments calculés ou des groupes personnalisés. Pour plus d'information sur l'activation des interactions via un clic droit, voir [Spécification d'interactions via un clic droit pour les utilisateurs \(page 1131\)](#).

La procédure ci-après décrit comment créer des étapes de sélection sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse.

### ***Pour créer des étapes de sélection***

- 1 Sur l'onglet Résultats de l'éditeur d'analyse, si le volet Etapes de sélection n'est pas visible, cliquez sur l'icône du volet Afficher le volet Etapes de sélection dans la barre d'outils.
- 2 Si le volet Etapes de sélection est réduit, développez-le.
- 3 Lors des étapes pour la colonne, cliquez sur le lien Puis, nouvelle étape.
- 4 Dans le menu, sélectionnez l'option correspondant au type d'étape que vous voulez créer, puis indiquez les détails dans la boîte de dialogue qui s'affiche.

**A SAVOIR :** Si un groupe ou un élément calculé approprié a déjà été créé et enregistré dans le catalogue, dans un dossier auquel vous avez accès, vous pouvez sélectionner ce groupe ou cet élément pour l'étape.

- 5 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.
- 6 Pour afficher les étapes de sélection dans l'analyse, ajoutez une vue Etape de sélection à la présentation composée.  
Pour des instructions sur l'ajout de vues, voir [Ajout et modification de vues \(page 1095\)](#).
- 7 Enregistrez l'analyse.

### **Création de messages personnalisés pour le résultat Aucune donnée dans les analyses**

Lorsqu'une analyse ne retourne aucune donnée, un message par défaut est affiché. Vous pouvez créer un message personnalisé utilisé pour l'analyse à la place du message par défaut.

#### ***Pour créer un message personnalisé pour le résultat Aucune donnée dans une analyse***

- 1 Sur l'onglet Résultats ou l'onglet Critères de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Modifier les propriétés de l'analyse dans la barre d'outils.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'analyse, cliquez sur l'onglet Affichage des résultats.
- 3 Dans le champ Paramètre pour Aucun résultat, sélectionnez Afficher le message personnalisé.
- 4 Si le texte que vous voulez entrer comporte des balises de marquage HTML, cochez la case Contient un balisage HTML.
- 5 Entrez le texte pour l'en-tête du message et le texte pour le message lui-même.
- 6 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés d'analyse.
- 7 Enregistrez l'analyse.

### **Etape 3 : Définition d'invites de données analytiques (facultatif)**

Pour permettre aux utilisateurs de spécifier une valeur de filtre à l'exécution d'une analyse, définissez une invite d'exécution pour cette dernière. Celle-ci est utile car les analyses doivent être filtrés différemment selon les utilisateurs ou leurs dates d'exécution.

Contrairement à un filtre prédéfini, dans une invite d'exécution, le filtre est configuré au moment de la définition de l'analyse et ne peut pas être modifié sans réviser l'analyse elle-même. Par exemple, si vous définissez une invite sur le type de compte d'un rapport, vos employés seront invités à sélectionner la valeur Type de compte à afficher



lorsqu'ils exécutent l'analyse. Si vous définissez le filtre prédéfini sur un type de compte spécifique, tel que Concurrent, le filtre est figé dans le code et ne peut pas être modifié par l'utilisateur lors de l'exécution.

Dans l'éditeur d'analyse, vous pouvez créer les types d'invite suivant à partir de l'onglet Invites.

■ Invite de colonne

Une invite de colonne fournit un filtrage général d'une colonne d'une analyse. Une telle invite peut présenter tous les choix ou des choix restreints pour une colonne.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez créer qu'une invite de colonne au maximum pour une colonne donnée dans une analyse.

■ Invite de devise

Une invite de devise permet aux utilisateurs de modifier le type de devise dans les analyses comportant une colonne de devise.

■ Invite image

Une invite image génère une image sur laquelle les utilisateurs cliquent pour sélectionner des critères pour une analyse. Par exemple, dans une organisation commerciale, les utilisateurs peuvent cliquer sur leurs territoires dans l'image d'une carte pour voir les données commerciales ou cliquer sur une image de produit pour voir les données commerciales de ce produit. Les utilisateurs qui connaissent la balise HTML <map> peuvent créer une définition d'image interactive.

■ Invite de variable

Une invite de variable permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur dans un jeu de variables que vous spécifiez dans l'invite.

Vous pouvez créer plusieurs invites de même type et plusieurs invites de types différents pour une même analyse.

### Rubriques connexes

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

- [Ajout d'invites de filtre de colonne dans l'analytique \(page 1137\)](#)
- [Ajout d'invites de devises dans l'analytique \(page 1139\)](#)
- [Ajout d'invites d'image dans l'analytique \(page 1139\)](#)
- [Ajout d'invites de variable dans l'analytique \(page 1140\)](#)

### Ajout d'invites de filtre de colonne dans l'analytique

Une invite de colonne permet aux utilisateurs de sélectionner des valeurs pour filtrer une colonne dans une analyse. Vous pouvez définir la plage de valeurs possibles ainsi que la manière dont l'utilisateur sélectionne les valeurs de filtre pour l'analyse.

Vous pouvez définir des invites de colonne sur l'onglet Invites. Lorsque plusieurs invites de filtre de colonne sont définies pour une analyse, elles sont présentées une par une à l'utilisateur, dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées, de haut en bas, ou de gauche à droite si vous cochez la case Nouvelle colonne pour les invites.

Vous pouvez créer plusieurs invites de colonne pour une analyse, mais vous ne pouvez créer qu'une seule invite de colonne pour une colonne donnée dans une analyse.

Vous pouvez également utiliser une invite de colonne pour renseigner une variable de l'un des types suivants :

- **Variable de présentation.** Vous pouvez utiliser une variable de présentation dans une formule ou dans un filtre.
- **Variable de demande.** Vous pouvez utiliser une variable de demande pour remplacer la valeur d'une variable de session, mais uniquement pendant la durée de la demande initiée à partir de l'invite de colonne. Si vous spécifiez que l'invite de colonne doit renseigner une variable de demande, la valeur que l'utilisateur

sélectionne dans l'invite de colonne remplace la valeur de la variable de session à compter du moment où l'utilisateur clique sur le bouton Atteindre pour l'invite jusqu'à ce que les résultats de l'analyse soient retournés.

### **Pour ajouter une invite de colonne**

- 1 Sur l'onglet Invites de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Nouvelle, sélectionnez Invite de colonne, puis sélectionnez la colonne souhaitée.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouvelle invite :
  - a (Facultatif) Pour créer un libellé personnalisé, cochez la case Libellé personnalisé et, dans le champ Libellé, remplacez le nom de colonne existant avec votre nouveau libellé personnalisé.  
Si vous ne créez pas de libellé personnalisé, le nom de la colonne s'affiche comme libellé.
  - b (Facultatif) Entrez une description dans la zone de texte Description.
  - c Dans le menu déroulant Opérateur, choisissez un opérateur de comparaison, par exemple égal à, supérieur à ou commence par.
  - d Dans le menu Entrée utilisateur, choisissez une méthode pour que l'utilisateur sélectionne une valeur à utiliser pour le filtrage. Les choix sont les suivants :
    - Champ de texte (pour la saisie directe d'une valeur de filtre)
    - Liste de choix (l'application affiche un menu déroulant avec toutes les valeurs possibles et l'utilisateur doit choisir une valeur)
    - Curseur (l'application affiche un curseur, avec les valeurs minimum et maximum que vous avez définies et l'utilisateur doit ajuster le curseur.)
    - Cases à cocher (l'utilisateur peut sélectionner une ou plusieurs valeurs)
    - Boutons radio (l'utilisateur doit sélectionner une seule valeur)
    - Zone de liste (similaire à Liste de choix, mais les choix sont affichés dans une zone de liste au lieu d'un menu déroulant)Certains choix dans le menu Entrée utilisateur nécessitent des spécifications supplémentaires dans la section Options de la boîte de dialogue.
  - e Dans la section Options de la boîte de dialogue, spécifiez les options pour l'invite de colonne. Les options dépendent de votre sélection dans le champ Entrée utilisateur.  
**REMARQUE** : Si vous avez sélectionné le type d'entrée utilisateur Liste de choix, Cases à cocher, Boutons radio ou Zone de liste, vous pouvez limiter les valeurs de l'invite en fonction des valeurs d'autres invites, en sélectionnant l'option appropriée dans le champ Limiter les valeurs par de la section Options de la boîte de dialogue.
  - f Si vous voulez que l'invite de colonne renseigne une variable :
    - Dans le champ Définir une variable, sélectionnez Variable de présentation, puis entrez un nom pour la variable.
    - Dans le champ Définir une variable, sélectionnez Variable de demande, puis entrez un nom pour la variable. Le nom doit être exactement identique au nom de la variable de session pour laquelle vous voulez remplacer la valeur.
  - g Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.  
L'invite de filtre de colonne s'affiche dans le volet Affichage.
- 3 Enregistrez l'analyse.

## Ajout d'invites de devises dans l'analytique

Une invite de devise permet aux utilisateurs de modifier le type de devise dans une analyses comportant une colonne de devise. La liste des devises pouvant être sélectionnées par l'utilisateur inclut toutes les devises actives pour votre société.

### *Pour ajouter une invite de devise*

- 1 Sur l'onglet Invites de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Nouvelle et sélectionnez Invite de devise.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouvelle invite, entrez un libellé pour l'invite et une description (facultatif).
- 3 Sélectionnez l'option souhaitée pour la largeur de la liste de sélection.
- 4 Cliquez sur OK.
- 5 Enregistrez l'analyse.

## Ajout d'invites d'image dans l'analytique

Une invite d'image génère une image sur laquelle les utilisateurs cliquent pour sélectionner leurs critères d'analyse. Par exemple, sur une image représentant des produits, les utilisateurs peuvent cliquer sur un produit. Le produit sélectionné est alors utilisé pour filtrer l'analyse sous-jacente. Pour créer une invite image, vous devez savoir utiliser la balise HTML <map> pour créer une définition d'image interactive.

Vous pouvez définir des invites d'image dans l'onglet Invites. Les diverses invites d'image que vous avez créées pour une analyse sont exécutées selon l'ordre dans lequel elles sont répertoriées, en l'occurrence du haut vers le bas.

### *Pour ajouter ou modifier une invite image*

- 1 Dans l'onglet Invites, cliquez sur l'icône Nouveau, puis choisissez Invite d'image.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'invite de l'image interactive, entrez la légende de l'invite image dans la zone Légende.

La légende s'affiche lorsqu'un utilisateur exécute l'analyse. Vous pouvez inclure des balises de marquage HTML dans la légende, ex. : <b>, <center>, <font>, and <table>.

- 3 Entrez une description dans la zone de texte correspondante (facultatif).
- 4 Entrez l'emplacement et le nom de l'image dans le champ URL d'image.  
Si vous êtes le seul à utiliser l'invite image, vous pouvez spécifier un emplacement auquel vous êtes le seul à avoir accès, ex. : c:\postedetravail\temp\map.gif. Pour une invite d'image qui sera disponible pour d'autres utilisateurs, spécifiez le nom UNC (Universal Naming Convention) (par exemple : \\ALLUSERS\graphiques\map.gif) ou un site Web accessible à tous vos utilisateurs (ex. : http://masociété.com/imagemap.gif).
- 5 Entrez les balises HTML <map> et les données appropriées dans la zone de texte HTML.

Vous devez indiquer une instruction HTML <map> avec des éléments <area>. Chaque élément <area> doit spécifier les attributs "shape=" et "coords=". Le cas échéant, l'attribut "alt=" sera mis en correspondance avec le titre Area. Par exemple :

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 Pour extraire du code HTML les informations de l'image interactive, cliquez sur le lien Extraire la correspondance des images de HTML.

La boîte de dialogue Propriétés d'invite de correspondance d'image est agrandie afin d'afficher les titres, formes et coordonnées entrées dans la zone de texte HTML.

- Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les valeurs dans le titre de la zone. Ce texte apparaît lorsqu'un utilisateur déplace le pointeur sur la zone d'image.
- Pour chaque zone, dans la zone de texte Colonne, saisissez le nom de la colonne à afficher lorsque l'utilisateur clique dessus ainsi que la valeur à utiliser.

**REMARQUE :** La colonne doit avoir un nom de colonne complet, dans le format suivant : *Tableau.Nom colonne*.

- Entourez de guillemets doubles tous les noms de colonne contenant des espaces. Par exemple :
  - Account."Account Country"
  - "Units shipped"

- 7 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

L'invite d'image s'affiche dans le volet Affichage.

- 8 Pour voir l'invite d'image, cliquez sur le bouton Aperçu.

Lorsque vous cliquez sur une zone de l'image, le filtre sous-jacent créé pour cette zone s'affiche. Cliquez sur le lien Rafraîchir pour voir les résultats. Vous pouvez modifier les critères de filtre, puis cliquez de nouveau sur le lien Rafraîchir pour répercuter les modifications sur les résultats.

### **Pour modifier les propriétés d'une invite image**

- 1 Cliquez sur l'icône Propriétés pour l'invite.
- 2 Dans la boîte de dialogue Propriétés d'invite de l'image interactive, apportez vos modifications à la légende, la description et l'URL d'image.
- 3 Pour modifier l'image interactive, cliquez sur le lien Modifier l'image interactive au bas de la boîte de dialogue.
- 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur OK.

### **Ajout d'invites de variable dans l'analytique**

Une invite de variable permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur dans un jeu de variables que vous spécifiez dans l'invite. Vous pouvez créer deux types d'invite de variable :

- **Variable de présentation.** Vous pouvez utiliser une invite de variable de présentation dans une formule ou dans un filtre.
- **Variable de demande.** Vous pouvez utiliser une invite de variable de demande pour remplacer la valeur d'une variable de session, mais uniquement pendant la durée de la demande initiée à partir de l'invite de colonne. S'il existe une variable de demande portant le même nom qu'une variable système dans une analyse, la valeur de la variable système est remplacée par la valeur sélectionnée par l'utilisateur dans l'invite de variable de demande. Cependant, la valeur sélectionnée de la variable de demande n'est effective qu'à compter du moment où l'utilisateur clique sur le bouton Atteindre pour l'invite jusqu'à ce que les résultats de l'analyse soient retournés.

**REMARQUE :** Certaines variables de session système ne peuvent pas être remplacées.

Une invite de variable peut se baser sur une colonne, bien qu'elle soit indépendante. Le jeu de valeurs d'une invite de variable peut être le suivant :

- des valeurs personnalisées ;
- toutes les valeurs d'une colonne ;

- des valeurs spécifiques d'une colonne ;
- les valeurs d'un groupe enregistré ;
- les valeurs retournées par une instruction SQL que vous spécifiez.

A titre d'exemple d'invite de variable utilisant des valeurs personnalisées, vous pouvez vouloir permettre aux utilisateurs de voir les valeurs de chiffre d'affaires après l'application de différents niveaux de remise. Pour ce faire, vous pouvez créer une invite de variable de présentation et spécifier les valeurs 10, 15 et 20 pour cent. Vous créez ensuite une nouvelle colonne dans l'analyse, et entrez la formule Chiffre d'affaires multiplié par la variable que vous avez spécifiée.

A titre d'exemple d'invite de variable utilisant les valeurs d'une colonne, vous pouvez créer une invite de variable de présentation utilisant les valeurs de la colonne Phase de vente, puis créer un filtre dans l'analyse qui utilise la variable pour filtrer sur la phase de vente sélectionnée. Une invite de variable utilisant les valeurs d'une colonne agit de la même manière qu'une invite de colonne. Cependant, les invites de variable vous permettent de créer plusieurs invites de variable en utilisant les valeurs de la même colonne, alors que vous ne pouvez créer qu'une invite de colonne pour une colonne donnée.

### ***Pour ajouter une invite de variable***

- 1 Sur l'onglet Invites de l'éditeur d'analyse, cliquez sur l'icône Nouvelle et sélectionnez Invite de variable.
- 2 Dans la boîte de dialogue Nouvelle invite :
  - a Dans l'invite pour le champ :
    - Sélectionnez Variable de présentation, puis entrez un nom pour la variable.
    - Sélectionnez Variable de demande, puis entrez un nom pour la variable. Le nom doit être exactement identique au nom de la variable de session pour laquelle vous voulez remplacer la valeur.
  - b Entrez un libellé approprié pour l'invite et une description (facultatif).  
Le libellé s'affiche à côté du champ de l'invite à l'exécution.
  - c Dans le menu Entrée utilisateur, choisissez une méthode pour que l'utilisateur sélectionne une valeur à utiliser pour le filtrage.
  - d Si vous avez sélectionné le type d'entrée utilisateur Liste de choix, Cases à cocher, Boutons radio ou Zone de liste, spécifiez ou sélectionnez les valeurs pour la variable.
  - e Dans la section Options de la boîte de dialogue, spécifiez les options pour l'invite de variable.  
Les options dépendent de votre sélection dans le champ Entrée utilisateur.
  - f Lorsque vous avez terminé la définition de l'invite, cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue.
- 3 Enregistrez l'analyse.

## **Etape 4 : Enregistrement des analyses**

Lorsque vous avez terminé la définition des critères, de la présentation et des invites facultatives pour votre analyse, vous devez l'enregistrer.

### ***Pour finaliser votre analyse et l'enregistrer***

- 1 Dans l'onglet Critères, Résultats ou Invites, cliquez sur l'icône Enregistrer ou Enregistrer sous sur le côté droit de la barre d'icônes.
- 2 Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez enregistrer l'analyse.  
**Remarque :** Si le privilège **Gérer des rapports personnalisés** est associé à votre rôle d'utilisateur, vous pouvez créer, modifier et enregistrer des rapports dans tous les dossiers.
- 3 Entrez un nom pour votre analyse.

**A SAVOIR :** Utilisez une règle d'affectation de noms cohérente reconnaissable par tous les utilisateurs. Évitez d'utiliser des espaces et des symboles, comme des apostrophes, lorsque vous nommez vos analyses.

4 Entrez une brève description de l'analyse.

**A SAVOIR :** Dans la description, indiquez aux utilisateurs si l'analyse contient des données historiques ou en temps réel.

5 Cliquez sur OK.

## Publication d'analyses personnalisées

Avant de permettre à tous les employés d'accéder à un rapport, vérifiez son contenu et son format en exécutant un test et en obtenant l'approbation de la personne qui a demandé le rapport. Le réviseur doit vérifier les points suivants :

- Le rapport inclut toutes les colonnes requises.
- Les colonnes sont correctement triées.
- Les filtres limitent correctement les données.
- Les graphiques présentent les données d'une manière utile.

Vous pouvez publier les rapports que vous avez créés pour que tous les employés de votre société puissent les utiliser. Ces rapports s'affichent dans la section Analyses personnalisées partagées de la page Rapports - Page d'accueil.

**Remarque :** La page d'accueil Rapports peut contenir jusqu'à 100 rapports personnalisés.?

### *Pour publier votre rapport*

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue, puis localisez une analyse.
- 3 Ouvrez l'analyse.
- 4 Cliquez sur Enregistrer.
- 5 Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez enregistrer le rapport.
- 6 Cliquez sur OK pour enregistrer le rapport.

Lorsque vous rendez un rapport public, celui-ci est accessible à tous les employés de votre société ayant accès au dossier dans lequel vous l'avez enregistré. Votre rapport privé continue d'être enregistré dans Mes dossiers afin que vous puissiez l'exécuter ou le vérifier en vue d'une analyse dynamique ultérieure.

## Affichage du code SQL dans l'onglet Avancé de l'analytique

L'onglet Avancé dans l'éditeur d'analyse affiche le code SQL qui est soumis à Oracle BI Server lors de l'exécution de l'analyse. L'affichage du code SQL peut vous aider à résoudre les éventuels problèmes dans une analyse. L'onglet Avancé est disponible uniquement si votre rôle d'utilisateur a un des privilèges suivants :

- Gérer les rapports personnalisés
- Gérer les rapports personnels

Si votre rôle d'utilisateur a le privilège Analyses de domaines croisés, vous pouvez également utiliser l'onglet Avancé pour activer la variable de dimensionnalité dans le code SQL pour une analyse qui combine plusieurs domaines. La variable de dimensionnalité permet à la requête de renvoyer la valeur totale de toutes les mesures sélectionnées dans les dimensions. Pour plus d'informations sur la combinaison de plusieurs domaines dans une analyse, voir [Combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse \(page 1087\)](#).

## Utilisation des fonctions dans l'analytique

Les fonctions SQL effectuent divers calculs sur les valeurs de colonne. Cette section décrit la syntaxe des fonctions prises en charge par Oracle CRM On Demand. Elle explique également comment exprimer des littéraux. Les fonctions sont de différents types : agrégation, chaîne, mathématique, calendrier, date/heure, conversion et système.

Vous pouvez utiliser des fonctions partout où ces formules ou expressions SQL sont autorisées. Par exemple :

- **Formules de colonne.** Pour plus d'informations, voir [Définition des formules de colonne](#) (voir [Définition de formules de colonne](#) page 1082).
- **Formules de filtre.** Pour plus d'informations, voir [Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique](#) (page 1065).
- **Combinaisons.** Pour plus d'informations, voir [Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique](#) (page 1065).

### Noms de formule

Lorsque vous faites référence à une colonne dans une fonction, vous devez utiliser son nom de formule interne. Toutes les colonnes possèdent deux noms :

- Le *nom d'affichage* de la colonne représente le nom qui s'affiche dans la section Domaine actif figurant à gauche de la page, sous un nom de dossier spécifique. Ce nom est utilisé comme étiquette par défaut pour les en-têtes de colonne. Il change en fonction du paramètre de langue défini pour l'utilisateur, ainsi qu'en fonction des éventuels changements de nom de champ effectués par l'administrateur Oracle CRM On Demand de votre société.
- Le *nom de formule* est un nom interne fixe donné à chaque colonne. Ces noms sont toujours en anglais. Les noms de formule contiennent deux parties séparées par un point. La première partie correspond au nom du dossier, la deuxième à la colonne. Si le nom du dossier ou de la colonne comporte des espaces, alors la partie correspondante doit être mise entre des guillemets doubles. La partie nom du dossier du nom de formule est souvent identique au nom du dossier affiché, mais ce n'est pas toujours le cas.

Le tableau suivant propose des exemples de noms de formule qui correspondent à des noms complets et de dossier spécifiques pour une colonne.

Nom du dossier	Nom d'affichage	Nom de formule
Compte	N° de tél. principal	Account."Phone Number"
Compte	Chiffre d'affaires annuel	Account."Annual Revenue"
Date de création	Trimestre/Année fiscale	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Appartenant à l'utilisateur	ID utilisateur	Employee."Employee ID"

### Recherche du nom de formule

Pour déterminer le nom de formule d'une colonne, commencez par ajouter la colonne à un rapport. Cliquez sur Modifier la formule [fx], puis sur l'onglet Formule de colonne dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Le nom de formule de cette colonne figure dans la zone de texte Formule de colonne.

**A SAVOIR :** Lorsque le curseur se trouve dans la boîte de dialogue Formule de colonne, le fait de cliquer sur une colonne dans la barre d'actions insère le nom de formule de la colonne directement dans la zone de texte à l'emplacement du curseur (mais la colonne n'est pas ajoutée à la liste des colonnes pour le rapport). Ce raccourci fonctionne uniquement avec la boîte de dialogue Formule de colonne, pas avec les autres boîtes de dialogue permettant la saisie d'expressions SQL.

Pour plus d'informations, voir :

- [Utilisation de littéraux \(page 1144\)](#)
- [Fonctions d'agrégation \(page 1145\)](#)
- [Fonctions de chaîne \(page 1154\)](#)
- [Fonctions mathématiques \(page 1160\)](#)
- [Fonctions calendaires de date et d'heure \(page 1165\)](#)
- [Fonctions de conversion \(page 1171\)](#)
- [Fonctions système \(page 1172\)](#)

## Utilisation de littéraux

Un littéral est une valeur non nulle qui correspond à un type de données spécifique. En général, il s'agit de valeurs constantes ; c'est-à-dire de valeurs prises littéralement *telles quelles*, sans y apporter le moindre changement. Une valeur littérale doit se conformer au type de données qu'elle représente.

Cette section décrit comment exprimer chaque type de littéral.

### Littéraux de caractère

Un littéral de caractère contient des caractères tels que des lettres, nombres et symboles. Pour exprimer un littéral de caractère, entourez la chaîne de caractères de guillemets simples ( ' ). La longueur du littéral dépend du nombre de caractères compris entre ces guillemets.

### Littéraux DateHeure

La norme SQL 92 définit trois types de littéraux DateHeure saisis , dans les formats suivants :

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Ces formats sont fixes. Pour exprimer un littéral dateheure saisi, utilisez les mots clés DATE, TIME ou TIMESTAMP suivis d'une chaîne dateheure entourée de guillemets simples. Deux chiffres sont requis pour tous les composants, à l'exception de l'année, même si la valeur ne compte qu'un seul chiffre.

Exemple :

```
CASE
```

```
WHEN Opportunity."Date de clôture" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
```

```
ELSE 'Début 2006'
```

```
END
```

### Littéraux numériques

Un littéral numérique correspond à une valeur de type données numériques. Pour exprimer un littéral numérique, il suffit d'inclure le nombre.

N'entourez pas les littéraux numériques de guillemets simples, car vous exprimeriez alors un littéral de caractère.

Vous pouvez faire précéder un nombre d'un signe plus (+) ou moins (-) pour indiquer un nombre respectivement positif ou négatif. Les nombres peuvent contenir une virgule et des décimales.

Pour exprimer des nombres à virgule flottante comme constantes de littéral, saisissez un nombre suivi de la lettre *E* (en majuscule ou minuscule) et du signe plus (+) ou moins (-) pour indiquer un exposant positif ou négatif. Les espaces ne sont pas autorisés entre l'entier, la lettre *E* et le signe de l'exposant.

Exemples :



52

2.98

-326

12.5E6

## Fonctions d'agrégation

Les fonctions d'agrégation traitent plusieurs valeurs pour obtenir des résultats de synthèse. Vous ne pouvez pas utiliser des fonctions d'agrégat pour constituer une agrégation imbriquée dans des expressions dans les colonnes pour lesquelles Oracle CRM On Demand a prédéfini une règle d'agrégation par défaut.

### Avg

Calcule la valeur moyenne (médiane) d'une expression dans un jeu de résultats. Doit prendre une expression numérique comme argument.

Syntaxe :

AVG (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### AvgDistinct

Calcule la valeur moyenne (médiane) de toutes les valeurs distinctes d'une expression. Doit prendre une expression numérique comme argument.

Syntaxe :

AVG (DISTINCT n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### BottomN

Classe les n valeurs inférieures de l'argument d'expression de 1 à n, où 1 correspond à la valeur numérique la plus basse. La fonction BOTTOMN opère sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

BOTTOMN (n\_expression, n)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel entier positif. Correspond au nombre inférieur des classements affichés dans le jeu de résultats, où 1 est le rang le plus bas.

**REMARQUE :** Une requête ne peut contenir qu'une seule expression BOTTOMN.

### Nombre

Calcule le nombre de lignes comportant une valeur non nulle pour l'expression. L'expression est en principe un nom de colonne, auquel cas le nombre de lignes comportant des valeurs non nulles est renvoyé pour cette colonne.

Syntaxe :

COUNT (expression)

où :

*expression* N'importe quelle expression.

### CountDistinct

Ajoute un traitement de distinction à la fonction COUNT.

Syntaxe :

COUNT (DISTINCT expression)

où :

*expression* N'importe quelle expression.

### Count (\*) (CountStar)

Compte le nombre de lignes.

Syntaxe :

COUNT(\*)

Par exemple, si une table intitulée Faits contient 200 000 000 lignes, la requête suivante renverra les résultats suivants :

```
SELECT COUNT(*) FROM Faits
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

### Mavg

Calcule la moyenne mobile (médiane) pour les n dernières lignes de données, y compris la ligne active.

La moyenne de la première ligne est égale à l'expression numérique de la première ligne, la moyenne de la deuxième ligne est calculée à partir de la moyenne des deux premières lignes de données, la moyenne de la troisième ligne est calculée à partir de la moyenne des trois premières lignes de données, etc. Lorsque la nième ligne est atteinte, la moyenne est calculée en fonction des n dernières lignes de données.

Syntaxe :

MAVG (numExpr, integer)

où :

*numExpr* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*integer* N'importe quel entier positif. Représente la moyenne des n dernières lignes de données.

### Max.

---

Calcule la valeur maximale (la plus grande valeur numérique) des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

MAX (expression)

où :

*expression* N'importe quelle expression.

### Median

Calcule la valeur médiane des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique. Si la table compte un nombre de lignes impair, la médiane correspond au milieu des deux lignes centrales. Cette fonction renvoie toujours un doublon.

Syntaxe :

MEDIAN (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Min.

Calcule la valeur minimale (la plus petite valeur numérique) des lignes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

MIN (expression)

où :

*expression* N'importe quelle expression.

### NTile

La fonction NTILE détermine le classement d'une valeur en termes de plage définie par l'utilisateur. Elle renvoie des nombres entiers qui correspondent à n'importe quelle plage de classements. En d'autres termes, les données triées qui en résultent sont scindées en plusieurs mosaïques qui contiennent chacune un nombre à peu près identique de valeurs.

Syntaxe :

NTILE (n\_expression, n)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* Un nombre entier positif non nul qui correspond au nombre de mosaïques.

Si l'argument *n\_expression* n'est pas NULL, la fonction renvoie un nombre entier qui correspond à un classement dans la plage renvoyée.

NTile où *n*=100 renvoie ce que l'on appelle généralement le *centile* (avec des valeurs allant de 1 à 100, où 100 correspond à la valeur maximale du tri). Cette valeur est différente des résultats de la fonction de centile d'Oracle

BI Server, qui correspond à ce que l'on appelle *classement en pourcentage* dans la norme SQL 92 et renvoie des valeurs allant de 0 à 1.

### Percentile

Calcule un classement en pourcentage pour chaque valeur qui satisfait à l'argument de l'expression numérique. Les plages de classement en pourcentage vont de 0 (1er centile) à 1 (100e centile) inclus.

La fonction PERCENTILE calcule le centile en fonction sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

PERCENTILE (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Rank

Calcule le classement pour chaque valeur qui satisfait à l'argument de l'expression numérique. Le nombre le plus élevé se voit attribuer le rang 1. Chaque rang successif est affecté au nombre entier consécutif suivant (2, 3, 4...). Si certaines valeurs sont identiques, elles reçoivent le même classement (par ex. : 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

La fonction RANK calcule le classement en fonction des valeurs figurant dans le jeu de résultats de la requête.

Syntaxe :

RANK (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### StdDev

La fonction STDDEV renvoie l'écart type pour un jeu de valeurs. Le type renvoyé est toujours un doublon.

Syntaxe :

STDDEV([ALL | DISTINCT] n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

- Si ALL est spécifié, l'écart type est calculé pour toutes les données du jeu.
- Si DISTINCT est spécifié, tous les doublons sont ignorés dans le calcul.
- Si rien n'est spécifié (requête par défaut), toutes les données sont prises en compte.

Deux autres fonctions sont liées à STDDEV :

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] n\_expression)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] n\_expression)

STDDEV et STDDEV\_SAMP sont synonymes.

### StdDev\_Pop

Renvoie l'écart type d'un jeu de valeurs à l'aide de la formule informatique de la variance de population et de l'écart type.

Syntaxe :

StdDev\_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

où :

*numExpr* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

- Si ALL est spécifié, l'écart type est calculé pour toutes les données du jeu.
- Si DISTINCT est spécifié, tous les doublons sont ignorés dans le calcul.

### Somme

Calcule la somme obtenue par l'addition de toutes les valeurs qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

SUM (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### SumDistinct

Calcule la somme obtenue par l'addition de toutes les valeurs distinctes qui satisfont à l'argument de l'expression numérique.

Syntaxe :

SUM(DISTINCT n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### TopN

Classe les n valeurs supérieures de l'argument d'expression de 1 à n, où 1 correspond à la valeur numérique la plus élevée.

La fonction TOPN opère sur les valeurs renvoyées dans le jeu de résultats.

Syntaxe :

TOPN (n\_expression, n)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel entier positif. Correspond au nombre supérieur des classements affichés dans le jeu de résultats, où 1 est le rang le plus élevé.

Une requête ne peut contenir qu'une seule expression TOPN.

## Exécution des fonctions d'agrégation

Les fonctions d'agrégat cumulé ressemblent aux agrégats fonctionnels car elles prennent un jeu d'enregistrements comme entrée mais au lieu d'afficher l'agrégat simple pour tout le jeu d'enregistrements, elle fournit l'agrégat basé sur les enregistrements qu'elle a rencontrés jusqu'à présent.

Cette section décrit les fonctions d'agrégat cumulé prises en charge par le Oracle BI Server.

### MAVG

Calcule la moyenne mobile (médiane) pour les n dernières lignes de données dans le jeu de résultats, y compris la ligne active.

Syntaxe :

MAVG (*n\_expression*, *n*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel entier positif. Représente la moyenne des n dernières lignes de données.

La moyenne de la première ligne est égale à l'expression numérique de cette même ligne. La moyenne de la deuxième ligne est calculée en faisant la moyenne des deux premières lignes de données. La moyenne de la troisième ligne est calculée en faisant la moyenne des trois premières lignes de données et en continuant ainsi jusqu'à la ligne n, ce qui permet de calculer la moyenne des n dernières lignes de données.

### MSUM

Cette fonction calcule la somme mobile pour les n dernières lignes de données, y compris la ligne active.

La somme de la première ligne est égale à l'expression numérique de cette même ligne. La somme de la deuxième ligne est calculée en faisant la somme des deux premières lignes de données. La somme de la troisième ligne est calculée en faisant la somme des trois premières lignes de données, etc. La somme de la troisième ligne est calculée en faisant la somme des trois premières lignes de données, etc. Lorsque la nième ligne est atteinte, la somme est calculée en fonction des n dernières lignes de données.

Syntaxe :

MSUM (*n\_expression*, *n*)

Où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel entier positif. Représente la somme des n dernières lignes de données.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction MSUM.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00

MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

## RSUM

Cette fonction affiche la somme de la série d'enregistrements traités jusqu'à présent. La somme de la première ligne est égale à l'expression numérique de cette même ligne. La somme de la deuxième ligne est calculée en faisant la somme des deux premières lignes de données. La somme de la troisième ligne est calculée en faisant la somme des trois premières lignes de données, etc.

Syntaxe :

RSUM (n\_expression)

Où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RSUM.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00

JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

### RCOUNT

Cette fonction repose sur un jeu d'enregistrements en entrée et compte le nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Sa valeur est réinitialisée pour chaque groupe de la requête. Si un ordre de tri est appliqué à une colonne, cette fonction n'est pas incrémentée lors de l'adjonction de valeurs identiques à la colonne triée. Pour éviter ce problème, il faut qu'aucun ordre de tri ne soit appliqué à aucune colonne du rapport ou qu'un ordre de tri soit appliqué à toutes les colonnes du rapport.

Syntaxe :

RCOUNT (Expr)

Où :

*Expr*                      Expression de n'importe quel type de données.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RCOUNT.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

### RMAX

Cette fonction prend un jeu d'enregistrements comme entrée et affiche la valeur maximale en fonction du nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Le type de données spécifié doit pouvoir faire l'objet d'un tri.

Syntaxe :

RMAX (expression)

Où :



*expression* Expression de n'importe quel type de données. Le type de données spécifié doit être associé à un ordre de tri.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RMAX.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

## RMIN

Cette fonction prend un jeu d'enregistrements comme entrée et affiche la valeur minimale en fonction du nombre d'enregistrements rencontrés jusqu'à présent. Le type de données spécifié doit pouvoir faire l'objet d'un tri.

Syntaxe :

RMIN (*expression*)

Où :

*expression* Expression de n'importe quel type de données. Le type de données spécifié doit être associé à un ordre de tri.

Exemple :

L'exemple suivant illustre un état qui utilise la fonction RMIN.

MONTH	PROFIT	RMIN
-------	--------	------

JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

## Fonctions de chaîne

Les fonctions de chaîne effectuent diverses manipulations sur les caractères et agissent sur les chaînes de caractères.

### ASCII

Convertit une chaîne de caractères vers son code ASCII correspondant, entre 0 et 255.

Syntaxe :

ASCII (caractère\_expression)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à un caractère ASCII.

Si l'expression de caractère correspond à plusieurs caractères, la fonction renvoie le code ASCII correspondant au premier caractère de l'expression.

### BIT\_LENGTH

Renvoie la longueur (en bits) d'une chaîne donnée. Chaque caractère Unicode compte 2 octets, soit 16 bits.

Syntaxe :

BIT\_LENGTH (caractère\_expression)

où :

---

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

## CHAR

Convertit une valeur numérique comprise entre 0 et 255 dans une valeur de caractère correspondant au code ASCII.

Syntaxe :

CHAR (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique comprise entre 0 et 255.

## CHAR\_LENGTH

Renvoie la longueur (en nombre de caractères) d'une chaîne donnée. Les espaces de début et de fin ne sont pas comptés dans la longueur de la chaîne.

Syntaxe :

CHAR\_LENGTH (*caractère\_expression*)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique comprise entre 0 et 255.

## CONCAT

Cette fonction existe sous deux formes. La première concatène deux chaînes de caractères. La seconde utilise le caractère de concaténation pour concaténer plus de deux chaînes de caractères.

Syntaxe de la première forme :

CONCAT (*caractère\_expression1*, *caractère\_expression2*)

où :

*caractère\_expression* Expressions qui correspondent à des chaînes de caractères.

Syntaxe de la seconde forme :

*chaîne\_expression1* || *chaîne\_expression2* || ... *chaîne\_expressionxx*

où :

*chaîne\_expression* Expressions qui correspondent à des chaînes de caractères, séparées par l'opérateur de concaténation de chaînes || (doubles barres verticales). La première chaîne est concaténée à l'aide de la seconde pour produire une chaîne intermédiaire, qui est ensuite concaténée à l'aide de la chaîne suivante, etc.

Exemple :

Compte."Nom du compte" || '-' || Compte."Emplacement du compte"

Le résultat ressemble à ceci :

## Action Rentals - Siège social

### INSERT

Insère une chaîne de caractères donnée à un endroit spécifique dans une autre chaîne, en remplaçant un nombre donné de caractères dans la chaîne cible.

Syntaxe :

```
INSERT(caractère_expression1, n, m, caractère_expression2)
```

où :

<i>caractère_expression1</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne qui reçoit l'insertion.
<i>caractère_expression2</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à insérer.
<i>n</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères à partir du début de la première chaîne où une portion de la seconde chaîne est insérée.
<i>m</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères de la première chaîne à remplacer par l'intégralité de la seconde chaîne.

### LEFT

Renvoie un nombre donné de caractères à partir de la gauche d'une chaîne.

Syntaxe :

```
LEFT(caractère_expression, n)
```

où :

<i>caractère_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.
<i>n</i>	N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères renvoyés à partir de la gauche de la chaîne.

### LENGTH

Renvoie la longueur (en nombre de caractères) d'une chaîne donnée. La longueur renvoyée ne tient pas compte des espaces de fin.

Syntaxe :

```
LENGTH(caractère_expression)
```

où :

<i>caractère_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.
-----------------------------	--

### LOCATE

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Si la fonction LOCATE ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0 (zéro). Pour spécifier un point de départ pour démarrer la recherche, utilisez plutôt la fonction LOCATEN.

Syntaxe :

LOCATE(caractère\_expression1, caractère\_expression2)

où :

*caractère\_expression1* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de l'expression à chercher dans l'expression de caractères.

*caractère\_expression2* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de l'expression dans laquelle la fonction doit chercher.

## LOCATEN

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Cette fonction est identique à la fonction LOCATE, si ce n'est que la recherche commence à l'endroit indiqué par un argument de nombre entier. Si la fonction LOCATEN ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0 (zéro). La position numérique à renvoyer dépend du comptage du premier caractère comme occupant la position 1, quelle que soit la valeur du nombre entier spécifié.

Syntaxe :

LOCATEN (caractère\_expression1, caractère\_expression2, n)

où :

*caractère\_expression1* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à chercher.

*caractère\_expression2* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne dans laquelle la fonction doit chercher.

*n* Tout nombre entier positif non nul qui correspond au point de départ pour la recherche d'une expression.

## LOWER

Convertit une chaîne de caractères en minuscules.

Syntaxe :

LOWER (caractère\_expression)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

## OCTET\_LENGTH

Renvoie les bits (en unités de base 8) (nombre d'octets) d'une chaîne donnée.

Syntaxe :

OCTET\_LENGTH (caractère\_expression)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

## POSITION

Renvoie la position numérique d'une chaîne dans une autre. Si la fonction ne trouve pas la chaîne, elle renvoie la valeur 0.

Syntaxe :

```
POSITION(caractère_expression1 IN caractère_expression2)
```

où :

*caractère\_expression1* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne à chercher.

*caractère\_expression2* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Il s'agit de la chaîne dans laquelle la fonction doit chercher.

## REPEAT

Répète une expression spécifiée n fois, où n est un nombre entier positif.

Syntaxe :

```
REPEAT(caractère_expression, n)
```

## REPLACE

Remplace des caractères spécifiés dans une chaîne par d'autres caractères spécifiés.

Syntaxe :

```
REPLACE(caractère_expression, modifier_expression, remplacer_par_expression)
```

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Les caractères de cette chaîne seront remplacés.

*modifier\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Indique les caractères qui seront remplacés dans la première chaîne.

*remplacer\_par\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères. Indique les caractères de remplacement pour la première chaîne.

## RIGHT

Renvoie un nombre donné de caractères à partir de la droite d'une chaîne.

Syntaxe :

```
RIGHT(caractère_expression, n)
```

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

*n* N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de caractères renvoyés à partir de la droite de la première chaîne.

## SPACE

Insère des espaces.

Syntaxe :

SPACE (entier)

où :

*integer* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

## SUBSTRING

Crée une chaîne qui commence à partir d'un nombre fixe de caractères dans la chaîne originale.

Syntaxe :

SUBSTRING (caractère\_expression FROM point\_départ)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

*point\_départ* Nombre entier positif qui indique le point de départ dans la première chaîne de caractères.

Exemple :

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

Résultat :

CDEF

## TRIM

Supprime les caractères de début et/ou de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.

Syntaxe :

TRIM (type 'caractère' FROM caractère\_expression)

où :

<i>type</i>	LEADING	Supprime les caractères de début spécifiés dans une chaîne de caractères.
	TRAILING	Supprime les caractères de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.
	BOTH	Supprime les caractères de début et de fin spécifiés dans une chaîne de caractères.

*caractère* N'importe quel caractère. Si vous omettez la partie caractère et les guillemets simples, une espace sera utilisée par défaut.

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

**REMARQUE :** La syntaxe TRIM (caractère\_expression) est également valide. Elle supprime toutes les espaces de début et de fin.

## UPPER

Convertit une chaîne de caractères en majuscules.

Syntaxe :

## UPPER (caractère\_expression)

où :

*caractère\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une chaîne de caractères.

## Fonctions mathématiques

Les fonctions mathématiques permettent d'exécuter des opérations mathématiques.

### Abs

Calcule la valeur absolue d'une expression numérique.

Syntaxe :

ABS (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Acos

Calcule le cosinus inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ACOS (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Asin

Calcule le sinus inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ASIN (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Atan

Calcule la tangente inverse d'une expression numérique.

Syntaxe :

ATAN (*n\_expression*)

où :



---

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Atan2

Calcule la tangente inverse de y/x, où y correspond à la première expression numérique et x, à la seconde.

Syntaxe :

ATAN2 (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

où :

*n\_expression (1 et 2)* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Ceiling

Arrondit une expression numérique non entière à l'entier supérieur suivant. Si l'expression numérique correspond à un nombre entier, la fonction Ceiling renvoie ce nombre.

Syntaxe :

CEILING (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Cos

Calcule le cosinus d'une expression numérique.

Syntaxe :

COS (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Cot

Calcule la cotangente d'une expression numérique.

Syntaxe :

COT (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Degrees

Convertit une expression de radians en degrés.

Syntaxe :

## DEGREES (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Exp

Calcule la valeur e à la puissance indiquée.

Syntaxe :

## EXP (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Floor

Arrondit une expression numérique non entière à l'entier inférieur suivant. Si l'expression numérique correspond à un nombre entier, la fonction FLOOR renvoie ce nombre.

Syntaxe :

## FLOOR (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Log

Calcule le logarithme naturel d'une expression.

Syntaxe :

## LOG (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Log10

Calcule le logarithme de base 10 d'une expression.

Syntaxe :

## LOG10 (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Mod

---

Divise la première expression numérique par la seconde et renvoie le reste du quotient.

Syntaxe :

MOD (n\_expression1, n\_expression2)

où :

*n\_expression (1 et 2)* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Pi

Revoie la valeur constante de pi (rapport entre la circonférence et le diamètre d'un cercle).

Syntaxe :

PI()

### Power

Prend la première expression numérique et l'élève à la puissance spécifiée dans la seconde expression numérique.

Syntaxe :

POWER(n\_expression1, n\_expression2)

où :

*n\_expression (1 et 2)* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Radians

Convertit une expression de degrés en radians.

Syntaxe :

RADIANS (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Rand

Revoie un nombre pseudo-aléatoire compris entre 0 et 1.

Syntaxe :

RAND()

### RandFromSeed

Revoie un nombre pseudo-aléatoire basé sur une valeur prédéfinie. Le même jeu de nombres aléatoires est généré pour une valeur prédéfinie donnée.

Syntaxe :

RAND (n\_expression)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Round

Arrondit une expression numérique à n chiffres de précision.

Syntaxe :

ROUND (*n\_expression*, *n*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision (c'est-à-dire au nombre de décimales) pour l'arrondi.

Exemple :

ROUND (12.358,2)

Renvoie :

12.36

### Sign

Renvoie une valeur de 1 si l'argument d'expression numérique correspond à un nombre positif ; une valeur de -1 si cet argument correspond à un nombre négatif ; et 0 s'il correspond à zéro.

Syntaxe :

SIGN (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Sin

Calcule le sinus d'une expression numérique.

Syntaxe :

SIN (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Sqrt

Calcule la racine carrée de l'argument d'expression numérique. L'expression numérique doit correspondre à un nombre non négatif.

Syntaxe :

SQRT (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique non négative.

### Tan

Calcule la tangente d'une expression numérique.

Syntaxe :

TAN (*n\_expression*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

### Truncate

Tronque un nombre décimal afin de renvoyer un nombre spécifié de décimales.

Syntaxe :

TRUNCATE (*n\_expression*, *n*)

où :

*n\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une valeur numérique.

*n* N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de décimales à renvoyer.

Exemple :

TRUNCATE (12.358,2)

Renvoie :

12.35

## Fonctions calendaires de date et d'heure

Les fonctions date/heure du calendrier manipulent les données aux formats de date, d'heure et d'horodatage. (Le type de données Horodatage est une combinaison de date et d'heure.)

### Current\_Date

Renvoie la date du jour. La date est déterminée par l'ordinateur. La valeur ne contient pas de composant horaire.

Syntaxe :

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Renvoie l'heure actuelle. L'heure est déterminée par l'ordinateur. La valeur ne comporte pas de composant de date.

**Remarque :** Cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

## CURRENT\_TIME (n)

où :

*n* N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision pour la seconde fractionnaire. Cet argument est facultatif ; la fonction renvoie la précision par défaut en l'absence d'argument.

## Current\_TimeStamp

Renvoie la date/l'horodatage actuels. L'horodatage est déterminé par l'ordinateur.

**Remarque :** Cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

## CURRENT\_TIMESTAMP (n)

où :

*n* N'importe quel nombre entier positif qui correspond au nombre de chiffres de précision pour la seconde fractionnaire. Cet argument est facultatif ; la fonction renvoie la précision par défaut en l'absence d'argument.

## Day\_Of\_Quarter

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 92) qui correspond au jour du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

## DAY\_OF\_QUARTER (expression\_date)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

## DayName

Renvoie le nom du jour de la semaine (en anglais) pour la date spécifiée.

Syntaxe :

## DAYNAME (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

## DayOfMonth

Renvoie le nombre qui correspond au jour du mois pour la date spécifiée.

Syntaxe :

## DAYOFMONTH (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

## DayOfWeek

---

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 7) qui correspond au jour de la semaine pour la date spécifiée. Le nombre 1 correspond à dimanche et le nombre 7, à samedi.

Syntaxe :

DAYOFWEEK (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### DayOfYear

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 366) qui correspond au jour de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

DAYOFYEAR (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### Hour

Renvoie un nombre (compris entre 0 et 23) qui correspond à l'heure pour une heure spécifiée. Par exemple, 0 correspond à minuit et 23, à 23 heures.

Syntaxe :

HOUR (time\_expression)

où :

*time\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

### Minute

Renvoie un nombre (compris entre 0 et 59) qui correspond à la minute pour une heure spécifiée.

Syntaxe :

MINUTE (time\_expression)

où :

*time\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

### Mois

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 12) qui correspond au mois pour une date spécifiée.

Syntaxe :

MONTH (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### Month\_Of\_Quarter

Renvoie le nombre (compris entre 1 et 3) qui correspond au mois du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

MONTH\_OF\_QUARTER (expression\_date)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### MonthName

Renvoie le nom du mois (en anglais) pour la date spécifiée.

Syntaxe :

MONTHNAME (date\_expression)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### Now

Renvoie l'horodatage actuel. La fonction NOW équivaut à la fonction CURRENT\_TIMESTAMP.

**Remarque :** Cette fonction affiche l'heure d'exécution du rapport. L'utilisation de cette fonction sur un domaine d'analyse évite de placer le rapport en mémoire cache, ce qui réduit la performance.

Syntaxe :

NOW ()

### Quarter\_Of\_Year

Renvoie le nombre (compris entre 1 et 4) qui correspond au trimestre de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

QUARTER\_OF\_YEAR (expression\_date)

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### Second

Renvoie le nombre (compris entre 0 et 59) qui correspond aux secondes pour une heure spécifiée.

Syntaxe :

SECOND (time\_expression)

où :

*time\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une heure.

### TimestampAdd

La fonction TimestampAdd ajoute un nombre d'intervalles spécifiés à un horodatage donné. Elle renvoie un seul horodatage.

Syntaxe :

TimestampAdd (intervalle, entier\_expression, horodatage\_expression)

où :



<i>interval</i>	L'intervalle spécifié. Les valeurs valides sont : SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	N'importe quelle expression qui correspond à un nombre entier. Il s'agit du nombre d'intervalles à ajouter.
<i>timestamp_expression</i>	Horodatage utilisé comme base de calcul.

Si cette fonction transmet une expression entier nul ou horodatage nul, elle renverra une valeur nulle.

Dans le scénario le plus simple, cette fonction ajoute simplement le nombre entier spécifié (*integer\_expression*) au composant approprié de l'horodatage, selon l'intervalle donné. Ajouter une semaine équivaut à ajouter sept jours tandis qu'ajouter un trimestre équivaut à ajouter trois mois. Un nombre entier négatif donne lieu à une soustraction (pour remonter dans le temps).

Si vous indiquez une quantité trop importante du composant (plus de 60 secondes, 24 heures, douze mois, etc.), le système ajoute la quantité appropriée au composant suivant. Par exemple, si vous ajoutez des jours à un horodatage, cette fonction tient compte du nombre de jours excédentaires dans un mois donné (y compris les années bissextiles, où février compte 29 jours).

Si vous ajoutez des mois à un horodatage, cette fonction vérifie que l'horodatage qui en résulte compte un nombre suffisant de jour pour le composant jour. Par exemple, l'ajout d'un mois à la date du 31/05/2000 ne donne pas 31/06/2000, parce que le mois de juin ne compte pas 31 jours. Cette fonction réduit le composant Jour au dernier jour du mois, à savoir 30/06/2000.

Le même problème se pose lorsque vous ajoutez l'année à un horodatage qui compte le mois de février et 29 jours (c'est-à-dire, le dernier jour de février dans une année bissextile). Si l'horodatage qui en résulte ne tombe pas une année bissextile, la fonction réduit le composant Jour à 28.

Ci-dessous figurent quelques exemples de la fonction `TimestampAdd` :

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 3 jours à 27/02/2000 14:30:00. Etant donné que le mois de février 2000 est une année bissextile, la fonction renvoie l'horodatage suivant : 01/03/2000 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 7 mois à 31/07/1999 0:0:0. La fonction renvoie l'horodatage suivant : 29/02/2000 00:00:00. Le composant Jour a été réduit à 29 puisque le mois de février est plus court.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

L'exemple de code suivant demande l'horodatage correspondant lorsque l'on ajoute 25 minutes à 31/07/2000 23:35:00. La fonction renvoie l'horodatage suivant : 01/08/2000 00:00:00. L'excédent a été propagé sur le composant Mois.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### **TimeStampDiff**

La fonction TimeStampDiff renvoie le nombre total d'intervalles spécifiés entre deux horodatages.

Syntaxe :

```
TimeStampDiff (intervalle, horodatage_expression1, horodatage_expression2)
```

où :

<i>interval</i>	L'intervalle spécifié. Les valeurs valides sont : SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Horodatage à soustraire du second horodatage.
<i>timestamp_expression2</i>	Second horodatage timestamp_expression1 est soustrait de cet horodatage pour déterminer la différence.

Si cette fonction transmet une expression horodatage nul, elle renverra une valeur nulle.

Cette fonction détermine d'abord le composant horodatage qui correspond à l'intervalle spécifié. Par exemple, SQL\_TSI\_DAY correspond au composant Jour et SQL\_TSI\_MONTH, au composant Mois.

La fonction examine ensuite les composants de niveau supérieur des deux horodatages afin de calculer le nombre total d'intervalles pour chaque horodatage. Par exemple, si l'intervalle spécifié correspond au composant mois, la fonction calcule le nombre total de mois pour chaque horodatage en ajoutant le composant mois et douze fois le composant année.

Enfin, la fonction soustrait le nombre total d'intervalles du premier horodatage du nombre total d'intervalles du second horodatage.

Pour calculer la différence en jours, la fonction tronque les valeurs d'heure des deux expressions d'horodatage puis soustrait les valeurs de date.

Pour calculer la différence en semaines, la fonction calcule la différence en jours, divise par sept puis arrondit.

Pour calculer la différence en trimestres, la fonction calcule la différence en mois, divise par trois puis arrondit.

Pour calculer la différence en années, la fonction calcule la différence en mois, divise par douze puis arrondit.

### **Exemples de fonction TimeStampDiff et de résultats**

L'exemple de code suivant demande la différence en jours entre les horodatages 31/07/1998 23:35:00 et 01/04/2000 14:24:00. La fonction renvoie la valeur 610. Notez qu'elle ajoute un jour puisque 2000 est une année bissextile.

---

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

### **Week\_Of\_Quarter**

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 13) qui correspond à la semaine du trimestre pour la date spécifiée.

Syntaxe :

```
WEEK_OF_QUARTER (expression_date)
```

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### **Week\_Of\_Year**

Renvoie un nombre (compris entre 1 et 53) qui correspond à la semaine de l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

```
WEEK_OF_YEAR (expression_date)
```

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

### **Année**

Renvoie l'année pour la date spécifiée.

Syntaxe :

```
YEAR (date_expression)
```

où :

*date\_expression* N'importe quelle expression qui correspond à une date.

Exemple :

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## **Fonctions de conversion**

Les fonctions de conversion convertissent une valeur d'une forme dans une autre.

### **Cast**

Convertit le type de données d'une valeur ou d'une valeur nulle dans un autre type de données. Ce changement est requis avant d'utiliser des valeurs d'un type de données dans une fonction ou opération qui exige un autre type de données.

Syntaxe :

```
CAST (expression|type de données NULL AS)
```

Il est possible de convertir des valeurs dans les types de données pris en charge suivants :

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME,  
TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING
```

Certains types cibles ne sont pas pris en charge selon le type de données source. Par exemple, si le type de données source est une chaîne BIT, le type de données cible doit être une chaîne de caractères ou une autre chaîne BIT.

Exemple :

La chaîne suivante convertit (CAST) d'abord le CA du compte en nombre entier (INTEGER) pour supprimer les décimales, puis en caractères (CHARACTER) pour qu'il puisse être concaténé avec un littéral de caractère (le texte "K") :

```
CAST (CAST (Compte."CA du compte"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Lorsque vous utilisez la fonction CAST, elle peut renvoyer un espace supplémentaire à la fin de la valeur ; par exemple : CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' renvoie "2012 \*"

Vous pouvez éviter ce problème en précisant la longueur de la valeur renvoyée, par exemple :

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

### **IsNull**

Teste si une expression correspond à une valeur nulle et affecte, le cas échéant, la valeur spécifiée à l'expression.

Syntaxe :

```
IFNULL (expression, value)
```

### **ValueOf( )**

Utilisez la fonction VALUEOF dans un constructeur d'expressions ou un filtre pour référencer la valeur d'une variable de session. Pour plus d'informations, voir [Variables de session dans l'analytique \(page 1176\)](#).

Les variables de session doivent être utilisées comme arguments de la fonction VALUEOF. Pour faire référence à des variables de session, utilisez leur nom.

Exemple :

Pour utiliser la valeur d'une variable de session intitulée NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR :

```
CASE WHEN "Année" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futur' WHEN ...  
ELSE ... END
```

Pour faire référence à une variable de session, vous devez utiliser son nom dans son intégralité.

## **Fonctions système**

Les fonctions système renvoient des valeurs relatives à la session.

### **Utilisateur**

Renvoie les informations de l'utilisateur Oracle CRM On Demand actuel.

Si l'utilisateur a été créé dans Oracle CRM On Demand version 18 ou antérieure, les informations le concernant sont l'ID utilisateur, qui est unique pour chaque utilisateur.

Si l'utilisateur a été créé dans Oracle CRM On Demand version 19 ou ultérieure, les informations le concernant sont l'ID ligne de l'enregistrement utilisateur. Pour acquérir l'ID utilisateur, utilisez la fonction VALUEOF et la variable de session REPLUSER comme suit :

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntaxe :

```
USER ( )
```

## Opérateurs

Les opérateurs permettent de combiner des éléments d'expression pour établir certains types de comparaisons dans une expression.

Opérateur	Fonction dans une expression
+	Signe "plus" pour une addition.
-	Signe "moins" pour une soustraction.
*	Signe "multiplié" pour une multiplication.
/	Signe "divisé par" pour une division.
	Character string concatenation
(	Parenthèse ouverte pour des opérations de regroupement
)	Parenthèse fermée pour des opérations de regroupement
>	Signe "supérieur à" pour indiquer les valeurs supérieures à la comparaison
<	Signe "inférieur à" pour indiquer les valeurs inférieures à la comparaison
=	Signe "égal à" pour indiquer la valeur identique
<=	Signe "inférieur ou égal à" pour indiquer les valeurs inférieures ou identiques à la comparaison
>=	Signe "supérieur ou égal à" pour indiquer les valeurs supérieures ou identiques à la comparaison
<>	Signe "différent de" pour indiquer les valeurs supérieures ou inférieures mais pas identiques
AND	Connectif AND, indique l'intersection avec une ou plusieurs conditions afin de former une condition complexe
OR	Connectif OR, indique l'union avec une ou plusieurs conditions afin de former une condition complexe
NOT	Connectif NOT, indique qu'une condition n'est pas remplie
,	Virgule, utilisée pour séparer les éléments d'une liste

## Instructions de cas

Les instructions de cas sont des blocs de construction qui permettent de créer des expressions conditionnelles qui peuvent produire différents résultats pour différentes valeurs de colonne.

## Case (Switch)

Ce type d'instruction de cas est également appelé CASE (Lookup). La valeur de l'expression1 est analysée, puis vient le tour des expressions WHEN. Si l'expression1 correspond à une expression WHEN, la fonction affecte la valeur indiquée dans l'expression THEN correspondante.

Si l'expression1 correspond à une expression dans plusieurs clauses WHEN, seule l'expression qui suit la première correspondance se voit affecter la valeur.

Si aucune expression WHEN ne correspond, la fonction affecte la valeur indiquée dans l'expression ELSE. Si aucune expression ELSE n'est spécifiée, la fonction affecte la valeur NULL.

Consultez également la section relative à l'instruction Case (If).

Syntaxe :

```
CASE expression1
WHEN expression THEN expression
{WHEN expression... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

Où :

**CASE**

Amorce l'instruction CASE. Doit être suivi par une expression, une ou plusieurs instructions WHEN et THEN, une instruction ELSE facultative et le mot clé END.

**WHEN**

Spécifie la condition à remplir.

**THEN**

Spécifie la valeur à affecter si l'expression WHEN correspondante est satisfaite.

**ELSE**

Spécifie la valeur à affecter si aucune expression WHEN n'est satisfaite. Si aucune valeur n'a été indiquée, la valeur ELSE NULL est utilisée.

**END**

Marque la fin de l'instruction CASE.

### Exemple

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or worse'
END
```

Dans l'exemple ci-dessus, les instructions WHEN doivent refléter une égalité rigoureuse ; la condition WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

n'est pas valide car les opérateurs de comparaison ne sont pas autorisés.

### Case (If)

Ce type d'instruction de cas examine chaque condition WHEN et, celle-ci est satisfaite, affecte la valeur de l'expression THEN correspondante.

Si aucune des conditions WHEN n'est satisfaite, la fonction affecte la valeur par défaut indiquée dans l'expression ELSE. Si aucune expression ELSE n'est spécifiée, la fonction affecte la valeur NULL.

Consultez également la section relative à l'instruction Case (Switch).

Syntaxe :

```
CASE
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

Où :

CASE

Amorce l'instruction CASE. Doit être suivi par une ou plusieurs instructions WHEN et THEN, une instruction ELSE facultative et le mot clé END.

WHEN

Spécifie la condition à remplir.

THEN

Valeur à affecter si l'expression WHEN correspondante est satisfaite.

ELSE

Spécifie la valeur à affecter si aucune condition WHEN n'est satisfaite. Si aucune valeur n'a été indiquée, la valeur ELSE NULL est utilisée.

END

Marque la fin de l'instruction CASE.

### Exemple

```
CASE
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

```
END
```

Contrairement à la forme Switch de l'instruction de cas, les instructions WHEN de la forme "If" autorisent les opérateurs de comparaison ; la condition WHEN suivante

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

est valide.

## Variables de session dans l'analytique

Les variables de session comportent des valeurs prédéfinies pour un utilisateur et sont initialisées lorsqu'un utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand. Lorsque les variables de session sont initialisées, elles restent inchangées pour toute la durée de la session. Les variables de session sont des valeurs privées pour un utilisateur et chaque instance d'une variable de session peut être initialisée avec une valeur différente pour différents utilisateurs. Vous pouvez les référencer dans les domaines suivants : vues Titre, vues Texte explicatif, Filtres de colonne, Formules de colonne, Invites de tableau de bord, etc.

L'utilisation la plus fréquente d'une variable de session est de la référencer dans une condition de filtre de colonne d'un rapport pour lequel vous voulez limiter dynamiquement les résultats. La limite est basée sur la valeur d'une session de variable, comme l'année fiscale et le mois.

Vous référencez une variable de session à l'aide de la syntaxe NQ\_SESSION.{Nom variable}. Pour l'utiliser dans une formule de colonne, vous la référencez à l'aide de la syntaxe VALUEOF(NQ\_SESSION.Nom variable).

Variable de session	Description
CURRENT_DT	Date et heure actuelles.
COMPANY_LANG	Langue par défaut de la société.
COMPANY_TIMEZONE	Fuseau horaire par défaut de la société.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Pays par défaut de la société.
CONTEXT_ID	ID du livre personnalisé ou de l'utilisateur en cours de sélection dans le sélecteur de livre.
CURRENT_MONTH	Mois fiscal actuel de la session pour l'utilisateur. Les valeurs s'étendent de 1 à 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal actuel de la session pour l'utilisateur. Les valeurs s'étendent de 1 à 4.
CURRENT_YEAR	Année fiscale actuelle de la session pour l'utilisateur. Valeur à quatre chiffres, par exemple : 2011.
DISPLAYNAME	Nom de l'utilisateur actuel.
INC_SUBITEM	Valeur actuellement cochée de la case Inclure les sous-éléments dans le sélecteur de livre.



LAST_QTR	Trimestre précédent.
LAST_QTR_YEAR	Année du trimestre précédent.
LAST_YEAR	Année précédente.
NEXT_QTR	Trimestre suivant.
NEXT_QTR_YEAR	Année du trimestre suivant.
NEXT_YEAR	Année suivante.
PREFERRED_CURRENCY	Indique la sélection de devise dans une invite de devise Données analytiques.
QAGO	Date (date complète préfixée avec le code de définition du calendrier fiscal) du trimestre précédent
QTR_BEFORE_LAST	Avant-dernier trimestre.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Année de l'avant-dernier trimestre.
REPLUSER	ID de connexion de l'utilisateur actuel.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage du serveur et l'horodatage par défaut de la société. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_ALIAS	Pseudonyme de l'utilisateur actuel.
USER_BUSINESS_UNIT	Unité commerciale de l'utilisateur actuel
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Unité commerciale de niveau 1 dans la hiérarchie des unités commerciales de l'utilisateur
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Unité commerciale de niveau 2 dans la hiérarchie des unités commerciales de l'utilisateur
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Unité commerciale de niveau 3 dans la hiérarchie des unités commerciales de l'utilisateur
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Unité commerciale de niveau 4 dans la hiérarchie des unités commerciales de l'utilisateur
USER_COMPANY_CURCY	Devise par défaut de la société.

USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage de l'utilisateur et l'horodatage par défaut de la société. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_COUNTRY	Pays de l'utilisateur actuel
USER_DEFAULT_CURCY	Devise par défaut de l'utilisateur.
USER_DEPARTMENT	Département de l'utilisateur actuel
USER_DIVISION	Division de l'utilisateur actuel
USER_FISCAL_CALENDAR	Premier mois de l'année fiscale de l'utilisateur actuel.
USER_ID	ID système unique de l'utilisateur actuel
USER_LANG	Langue par défaut de l'utilisateur.
USER_LAST_REFRESH_DT	Horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques.
USER_MANAGER_ALIAS	Alias du responsable de l'utilisateur actuel
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	Horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, de la fin de l'actualisation la plus récente des données historiques.
USER_REGION	Région de l'utilisateur actuel
USER_REPORTS_TO	Responsable de l'utilisateur actuel
USER_ROLE	Rôle de l'utilisateur actuel
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Décalage (en minutes) entre l'horodatage de l'utilisateur et l'horodatage du serveur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
USER_SUBREGION	Sous-région de l'utilisateur actuel
USER_TIMESTAMP	Horodatage de l'utilisateur basé sur le paramètre de fuseau horaire défini dans le profil de l'utilisateur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.

USER_TIMEZONE	Description du fuseau horaire défini dans le profil de l'utilisateur. La valeur de cette variable est définie lorsque vous vous connectez. Cette variable n'est pas mise à jour pendant votre session.
YAGO	Date (date complète préfixée avec le code de définition du calendrier fiscal) de l'année précédente.
YEAR_MINUS_THREE	Il y a trois ans.
YEAR_MINUS_TWO	Il y a deux ans.
YEAR_PLUS_TWO	Dans deux ans.

## A propos des performances des rapports

Les performances des rapports constituent une préoccupation pour les entreprises traitant des volumes importants de données et d'utilisateurs. Plus vos besoins en matière de rapports gagnent en volume et en complexité, plus les performances des rapports deviennent importantes. Comprendre la manière dont Oracle CRM On Demand compense et traite les données au moyen de la mise en cache à différents moments vous aidera à générer des rapports offrant les meilleures performances possibles.

Cette rubrique décrit le mécanisme de mise en mémoire cache intégré permettant d'obtenir des temps de réponse rapides et d'atteindre les performances attendues au cours du rafraîchissement nocturne et lors de l'utilisation de domaines de rapports au lieu de domaines d'analyse. Pour plus d'informations sur les performances des rapports, voir [Optimisation des performances \(page 1180\)](#).

### A propos de la mise en mémoire cache

Lorsque des rapports et des requêtes sont exécutés à l'aide de domaines d'analyse, les résultats des requêtes sont placés en mémoire cache. Ce cache de requêtes permet à Oracle CRM On Demand de répondre plus rapidement aux demandes de requête ultérieures sans revenir à la base de données. Cette réduction accélère le temps de réponse des requêtes. Cette fonction permet également d'économiser les ressources du réseau et d'éliminer les coûteux traitements de base de données. Les requêtes n'ont pas à être identiques pour bénéficier de cette mise en cache. En effet, même un sous-ensemble d'une requête préalablement exécutée associé à une condition de filtre ou la même requête avec un nombre réduit de colonnes peuvent exploiter le cache généré par une requête précédente. La fonction de mise en mémoire cache des requêtes respecte totalement la visibilité des données. Comme la base de données est mise à jour au cours du rafraîchissement incrémentiel, le cache de requêtes est vidé et de nouveau alimenté lors de l'exécution d'un nouvel ensemble de requêtes.

La mise en mémoire cache des requêtes est uniquement prise en charge pour les rapports et les requêtes utilisant des domaines d'analyse. Ce cache n'est pas activé pour les rapports et les requêtes en temps réel. En revanche, les rapports et requêtes en temps réel aussi bien qu'historiques utilisent un cache sur le serveur Web. Le cache sur le serveur Web diffère de la mémoire cache de requêtes prise en charge par Oracle CRM On Demand. Le cache sur serveur Web des requêtes en temps réel et historiques existe pendant au moins dix minutes après avoir été créé ou utilisé, mais est vidé au bout de 60 minutes. Certaines requêtes pouvant même être vidées avant ce délai, en fonction du nombre de requêtes en cours d'exécution.

### Comparaison entre les rapports d'analyse (historiques) et les rapports de rapport (en temps réel)

Les requêtes exécutées sur les domaines d'analyse (historiques) sont relativement plus rapides que celles exécutées sur des domaines de rapport (en temps réel). Les domaines d'analyse utilisent un entrepôt de données spécialisé, conçu et optimisé exclusivement à des fins de génération d'analyses et de rapports. En revanche, les domaines en temps réel utilisent la base de données optimisée pour prendre en charge les activités de traitement

des transactions lorsqu'un faible volume d'enregistrement fait l'objet d'opérations de lecture, d'écriture, de mise à jour extrêmement rapides. En conséquence, avec les domaines en temps réel, les requêtes doivent entrer en concurrence pour obtenir des ressources de base de données, lesquelles doivent également répondre aux besoins des mises à jour de transaction d'Oracle CRM On Demand, qui agissent à la fois sur les performances d'Oracle CRM On Demand et des requêtes en temps réel. En raison du besoin de génération de rapports relatifs aux données les plus récentes, la mise en mémoire cache des requêtes n'est pas activée sur les domaines en temps réel. Ceci contribue à réduire encore les problèmes liés aux performances des requêtes, même dans le cas de requêtes identiques.

Utilisez uniquement les domaines en temps réel lorsqu'il est vital d'obtenir les données les plus à jour ou lorsque les domaines historiques ne répondent pas à vos besoins.

### **Performances des rapports au cours du rafraîchissement nocturne**

Les performances des requêtes du rapport en temps réel sont légèrement diminuées au cours du processus de rafraîchissement nocturne, car les données qui sont récupérées pour répondre à la requête sont également lues par le processus de rafraîchissement afin d'alimenter l'entrepôt de données qui dirige les domaines historiques. En revanche, les performances des requêtes de rapport historiques ne sont pas modifiées par le processus nocturne, car un cliché de l'entrepôt de données est pris au début du rafraîchissement nocturne et les utilisateurs sont dirigés vers cette copie répliquée. A l'achèvement du rafraîchissement nocturne, les utilisateurs sont redirigés automatiquement vers l'entrepôt de données actualisé. Cette fonction est transparente pour les utilisateurs.

## **Optimisation des performances**

Chaque fois que vous accédez à un rapport ou à une analyse, vos données sont extraites de la base de données, traitées par le serveur de rapports et affichées sur la page. Plus l'analyse est complexe, plus la durée de requête auprès de la base de données pour extraire et présenter les données peut être longue. Cette rubrique contient des instructions permettant de vous aider à créer des rapports qui s'affichent aussi rapidement que possible.

**Avant de commencer.** Procédez comme suit :

- Consultez les rapports prédéfinis dans Oracle CRM On Demand. Ils répondront probablement à la plupart de vos besoins en matière de rapports.
- Suivez les cours de formation.
- Regroupez tous vos besoins en matière de rapports et faites-les approuver par les parties prenantes.
- Vérifiez les paramètres de votre navigateur afin de vous assurer que le client du navigateur est configuré correctement pour les performances.
- Identifiez les performances du rapport. Pour plus d'informations, voir [A propos des performances des rapports \(page 1179\)](#).

### **A propos des domaines**

Vous pouvez utiliser les deux types de domaines selon vos besoins professionnels et en rapports.

Les domaines Analyses doivent être utilisés à chaque fois que cela est possible pour créer des rapports. Ils sont définis à l'aide d'un entrepôt de données créé spécialement et réglé de façon à garantir les meilleures performances pour les requêtes. Cet entrepôt de données fait l'objet d'une actualisation quotidienne, et les rapports créés à l'aide de ces domaines affichent des résultats plus rapidement que ceux créés à l'aide des domaines des rapports, même pour les requêtes volumineuses et complexes.

Les domaines Rapports sont créés avec la même base de données que celle dans laquelle toutes les autres transactions utilisateur de l'application de produisent et ils ont donc recours aux mêmes ressources que votre application lorsque les données sont extraites pour les rapports.

### **Instructions d'utilisation du domaine Rapports**

Si vous utilisez un domaine Rapports, suivez les instructions ci-après :

- Lorsque c'est possible, utilisez les champs des dossiers Adresse (détaillée).
  - Lorsque c'est possible, limitez l'utilisation des champs suivants :
    - Champs de liste de sélection personnalisés.
    - Champs provenant de tout dossier Appartenant à l'utilisateur. Utilisez plutôt le champ Titulaire.
    - Champs du dossier Interlocuteur principal dans le dossier Compte.
    - Fonctions CAST pour les champs Date ou Date/Heure.
    - Champs Compte parent, Dernière modification par, Créé par et Responsable.
    - Champs issus des dossiers de type Date, par exemple les dossiers Date de création et Date de clôture.
- Bien que ces dossiers soient pratiques pour regrouper l'attribut de date par semaine, mois, trimestre ou année, leur utilisation rend également la requête plus complexe et peut affecter les performances des rapports. Si vous rencontrez des problèmes de performances avec les champs des dossiers de date, essayez d'utiliser les champs Date ou Date/Heure du dossier de type d'enregistrement principal. Par exemple, ouvrez le domaine Opportunité et sélectionnez le champ Date de clôture dans le dossier Opportunités au lieu d'un champ issu du dossier Date de clôture.

### Instructions d'amélioration des performances

Suivez ces instructions pour améliorer les performances :

#### Créer des rapports de façon incrémentielle

Procédez comme suit :

- Commencez par un petit rapport, puis testez-le au fur et à mesure de sa définition. Commencez par quelques champs, puis testez-les avant d'ajouter des colonnes supplémentaires.
- Testez vos filtres pour déterminer la meilleure séquence à utiliser.  
Différentes séquences peuvent augmenter ou réduire les performances, mais seul un test vous aidera à déterminer la meilleure option.

#### Réduisez l'utilisation des types d'enregistrement qui croisent les champs ou les colonnes

Suivez ces instructions :

- **Colonnes.** Lorsque vous sélectionnez des colonnes provenant de plusieurs types d'enregistrement pour votre analyse, vous ajoutez de la complexité à la requête de données. Cette complexité peut avoir un impact sur la vitesse d'affichage des résultats. Tenez compte de ce point lorsque vous ajoutez des champs avec des types d'enregistrement croisés dans un rapport.
- **Sélecteurs de colonne.** Conservez tous les sélecteurs de colonne dans le même type d'enregistrement. A chaque fois que cela est possible, n'utilisez pas de sélecteur de colonne ayant une référence croisée avec un autre type d'enregistrement.
- **Invites.** Essayez d'intégrer tous les champs de référence des invites dans le même dossier de type d'enregistrement.

#### Utilisez des champs indexés

Procédez comme suit :

- Utilisez un champ indexé pour filtrer les données dans les rapports en temps réel.  
Les champs indexés sont optimisés de façon à ce que les résultats des rapports apparaissent plus rapidement.
- Lors de la définition des données, organisez-vous de façon à être sûr que les données correctes sont stockées dans les champs indexés.  
Vous pourrez ainsi créer des rapports qui utilisent les champs indexés et les intégrer aux meilleurs endroits possibles. Oracle CRM On Demand a également un nombre limité de champs indexés personnalisés. Ce nombre varie en fonction du type de champ et du type d'enregistrement.

#### Limiter la hiérarchie de l'organisation à cinq niveaux

Plus un utilisateur est élevé dans la hiérarchie de l'organisation, plus la quantité de données renvoyées est importante et plus le rapport est exécuté lentement. Limitez donc la hiérarchie à cinq niveaux maximum.

### Utilisez des filtres

L'utilisation de filtres limite la quantité de données renvoyées lorsque vous accédez à une analyse. Elle peut limiter la vitesse d'exécution de votre rapport.

- L'application des filtres doit être la première étape de création d'un rapport. Si votre société a beaucoup de données, n'exécutez pas le premier aperçu d'un rapport tant que vous n'avez pas appliqué de filtres.
- Filtrez le type d'enregistrement déterminant en priorité. Par exemple, lorsque vous utilisez un domaine Activités, filtrez par activité.
- Choisissez d'abord les filtres les plus limitants, puis, après les avoir testés, allégez les restrictions en fonction des besoins.

Cependant, tenez compte des instructions suivantes lors de l'ajout des filtres :

- Si un filtre fait référence à une colonne avec une formule CASE sous-jacente, il peut avoir un impact négatif sur les performances des rapports, selon la formule et le traitement lié requis. Lorsque vous filtrez un champ avec une instruction CASE ou une autre formule, faites des tests pour déterminer en quoi ce filtrage affecte les performances des rapports.
- Avant d'utiliser une formule CASE, posez-vous les questions suivantes :
  - Cette classification peut-elle être effectuée dans Oracle CRM On Demand à l'aide de la fonctionnalité de workflow ?
  - Le code de classification apparaît-il dans d'autres rapports ? Le cas échéant, pensez à créer une nouvelle colonne et un workflow pour la remplir.
- Un rapport qui filtre un champ de date personnalisé peut être exécuté plus rapidement qu'un rapport similaire qui filtre un champ de date et d'heure personnalisé car tous les champs de date et d'heure impliquent une conversion des fuseaux horaires, ce qui affecte les performances des rapports. Par conséquent, dès que possible, filtrez par champ de date plutôt que par champ de date et d'heure.
- Évitez d'utiliser une clause OR sur différents types d'enregistrement ou colonnes (par exemple, avec SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Elevée' OR Account.Industry = 'Médical'). Essayez en revanche l'option suivante :
  - Supprimez la clause OR et procédez à une classification plus avancée dans le tableau croisé dynamique.
  - Divisez le rapport en plusieurs rapports plus petits et fusionnez le résultat à l'aide d'analyses combinées.

### Suivez les instructions de définition des invites

Vous pouvez définir des invites pour votre rapport dans l'éditeur d'analyse. Ces invites permettent aux utilisateurs qui accèdent au rapport fini de faire des sélections afin de limiter les données du rapport. Lors de l'exécution d'un rapport qui utilise les invites, l'expérience de l'utilisateur est affectée par la durée de traitement des invites et des rapports.

Si vous ajoutez des invites au rapport, effectuez les tâches suivantes :

- Réduisez le nombre d'invites utilisées pour un rapport.
- Évitez d'utiliser des images haute résolution pour les invites image. Il est recommandé de ne pas utiliser une image dépassant 100 ppp (points par pouce) dans un rapport. Afin d'optimiser les performances, utilisez des images de 50 ppp ou moins.
- Lors de la définition des invites, sous le menu Quelles valeurs l'utilisateur peut-il visualiser, sélectionnez Aucune ou Toutes les valeurs pour optimiser les performances. Évitez d'utiliser l'option Filtrer les valeurs limitées. Cette option limite les sélections d'invites affichées par le rapport. La restriction repose sur d'autres filtres et invites qui sont appliqués au rapport. Si un rapport contient des volumes de données importants, cette option peut ralentir les performances des rapports.

Lorsque vous choisissez de sélectionner l'option Aucune, Toutes les valeurs ou Filtrer les valeurs limitées, il est recommandé d'opter pour un équilibre entre le niveau des performances de rapports que vous souhaitez atteindre et la présentation optimale des valeurs sélectionnables pour les utilisateurs.

## Ajoutez des liens d'exploration aux rapports détaillés

Au lieu de créer un rapport qui présente une longue liste de tableaux et de graphiques, effectuez les opérations suivantes :

- Concevez un rapport initial de façon à afficher les informations récapitulatives ou les tendances et laissez l'utilisateur explorer les détails.
- Créez des rapports d'informations détaillées en ciblant les données provenant du premier rapport. Ajoutez ensuite des liens d'exploration au rapport récapitulatif.

La procédure suivante explique comment lier les rapports aux tables.

### *Pour lier les rapports aux tables*

- 1 Cliquez sur l'icône de format de la colonne pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés de colonne.
- 2 Cliquez sur l'onglet de format de la colonne.
- 3 Dans la liste déroulante des types d'interaction de valeur, choisissez Naviguer.
- 4 Dans le champ Accéder à une autre analyse, recherchez un rapport détaillé que vous souhaitez explorer, puis cliquez sur OK.

## Limitez le nombre d'opérations ensemblistes

Les fonctionnalités avancées vous permettent de combiner les requêtes. Vous pouvez ensuite exécuter les opérations ensemblistes, telles que les unions, les intersections et diverses autres actions de jointure sur les requêtes, pour créer un rapport final. Plus le nombre de résultats de requêtes combinés est important, plus la durée de traitement nécessaire à l'exécution du rapport final est importante. Afin d'optimiser la vitesse de traitement, limitez le nombre d'opérations ensemblistes à trois maximum.

## Clarifiez le code HTML et les textes explicatifs

Si vous utilisez HTML en connexion avec SQL, effectuez les opérations suivantes :

- Assurez-vous que le HTML est clair et précis, et qu'il ne contient aucune balise inutile ou information superflue.
- Assurez-vous que les textes explicatifs sont clairs et précis, et qu'ils ne contiennent aucune instruction inutile. Des textes explicatifs précis rendent la mise en forme spécifiée plus efficace et réduisent les problèmes de performances.

## Supprimez les colonnes des tableaux croisés dynamiques

Les tableaux croisés dynamiques vous permettent d'afficher le rapport dans plusieurs vues sans créer plusieurs rapports, mais il peuvent aussi affecter les performances. Chaque fois que cela est possible, supprimez les colonnes des critères de rapport (à étape 1, Définir des critères) qui ne sont pas utilisées dans le tableau croisé dynamique lui-même.

## Utilisez les résultats pivotés des graphiques

Lorsque vous le pouvez, pour chaque tableau croisé dynamique nécessitant un graphique, utilisez l'option des résultats pivotés du graphique au lieu de créer une vue de graphique distincte. La présence de plusieurs graphiques dans une analyse peut nécessiter des traitements supplémentaires car Oracle CRM On Demand doit créer les graphiques individuellement plutôt que simultanément avec le tableau croisé dynamique.

## Assurez-vous que les rapports sont extensibles

Il est possible que les rapports fonctionnent bien au cours d'un test avant l'importation de toutes vos données de production. Une fois que toutes les données de production ont été importées, le volume de données plus important a un impact négatif sur les performances des rapports. Si vous êtes en train d'implémenter Oracle CRM On Demand, réservez du temps pour retester et affiner les rapports après l'importation de toutes les données de production.

### Utilisez les champs optimisés Code et UTC dans les filtres

De nombreux domaines de génération de rapports incluent à leurs dimensions des champs spéciaux optimisés pour réduire la durée des requêtes lorsqu'ils sont utilisés dans des filtres. Les champs optimisés se terminent par le mot *Code* ou *UTC*. Par exemple, la dimension Compte contient un champ Type de compte. Il existe également un champ Code de type de compte, qui est la version optimisée du champ Type de compte. Les champs optimisés et non-optimisés renvoient les mêmes résultats dans les rapports, mais l'utilisation du champ optimisé dans le filtre accélère la génération des requêtes. Cette méthode est plus rapide que celle consistant à utiliser le champ non-optimisé. L'utilisation de ces champs dans les conditions des filtres permet de réduire les jointures de table supplémentaires et d'éviter les conversions d'horodatage fondées sur le fuseau horaire de votre société.

**Remarque :** Ces champs optimisés prennent en charge la traduction dans toutes les langues prises en charge, mais pas le changement de nom des types d'enregistrement.

Pour améliorer les performances des analyses utilisant des filtres sur des champs de liste de sélection optimisés, utilisez les valeurs des dossiers Champs de liste de sélection optimisés (Code) dans le filtre plutôt que les valeurs des dossiers Champs personnalisés optimisés, qui dépendent de la langue de la société.



# Tableaux de bord

Un tableau de bord peut afficher des analyses enregistrées, ainsi que des images, du texte et des liens vers des sites Web et des documents. Un tableau de bord se compose d'une ou plusieurs pages et sous-pages, qui apparaissent sous forme d'onglet dans la partie supérieure du tableau. Les tableaux de bord sont parfois référencés sous le terme de tableaux de bord interactifs.

Un tableau de bord personnel, intitulé Mon tableau de bord, est disponible pour chaque utilisateur dans Oracle CRM On Demand. A l'origine, Mon tableau de bord n'a aucun contenu. Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Accès aux données analytiques V3, vous pouvez :

- accéder à votre tableau de bord personnel et lui ajouter un contenu, même si votre rôle d'utilisateur ne vous permet pas de créer ni de modifier d'autres tableaux de bord ; pour plus d'informations, voir [Utilisation de Mon tableau de bord \(page 1191\)](#) ;
- consulter les tableaux de bord personnalisés auxquels vous avez accès ; pour plus d'informations, voir [Affichage des tableaux de bord \(page 1186\)](#).

Certains tableaux de bord prédéfinis sont également fournis, que vous pouvez consulter si votre rôle d'utilisateur dispose des privilèges suivants :

- Accès aux tableaux de bord d'analyses - Affichage de tableaux de bord prédéfinis
- Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies
- Accès à Données analytiques V3

Si votre rôle d'utilisateur dispose des privilèges Gérer les tableaux de bord et Accès aux données analytiques V3, vous pouvez utiliser le concepteur de tableaux de bord pour créer des tableaux de bord et les enregistrer dans un dossier de données analytiques auquel vous avez accès.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas modifier les tableaux de bord prédéfinis.

Pour des instructions pas à pas pour l'utilisation des tableaux de bord, voir les rubriques suivantes :

- [Affichage des tableaux de bord \(page 1186\)](#)
- [Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution \(page 1188\)](#)
- [Création de tableaux de bord \(page 1188\)](#)
- [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#)
- [Utilisation de Mon tableau de bord \(page 1191\)](#)
- [Création d'invites de tableau de bord \(page 1192\)](#)
- [Ajout d'invites à des tableaux de bord \(page 1193\)](#)
- [Contrôle de l'aspect des pages d'un tableau de bord \(page 1194\)](#)
- [Contenu conditionnel sur les pages d'un tableau de bord \(page 1196\)](#)
- [Ajout de liens de texte et d'image sur les pages d'un tableau de bord \(page 1196\)](#)
- [Ajout de vues de dossiers de données analytiques aux pages d'un tableau de bord \(page 1198\)](#)
- [Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord \(page 1198\)](#)
- [Modification des propriétés des invites de tableau de bord et des analyses \(page 1199\)](#)
- [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord \(page 1200\)](#)
- [Modification des options d'impression et d'exportation pour les tableaux de bord \(page 1201\)](#)
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord \(page 1202\)](#)
- [Modification des noms de tableaux de bord \(page 1203\)](#)

## Rubriques connexes

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

- [Éléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de bord \(page 1186\)](#)
- [Gestion de la visibilité des tableaux de bord dans l'analytique \(page 1204\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord client \(page 1204\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord de présentation \(page 1205\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord du pipeline \(page 1205\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité des ventes \(page 1206\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité marketing \(page 1206\)](#)
- [Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'assistance \(page 1206\)](#)

## Éléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de bord

Lors de la modification de tableaux de bord, tenez compte des éléments suivants :

- Lorsque vous créez ou modifiez un tableau de bord, vous pouvez lui ajouter des analyses auxquelles vous avez accès.  
Votre rôle d'utilisateur et vos privilèges déterminent les dossiers de données analytiques auxquels vous pouvez accéder et si vous pouvez accéder aux analyses prédéfinies. Pour plus d'informations sur la visibilité des dossiers dans lesquels sont stockées les analyses, voir [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés \(page 887\)](#).
- Vous trouverez ci-dessous certains conseils en matière de pratiques recommandées lors de l'ajout d'analyses dans un tableau de bord à partir du catalogue :
  - Placez les analyses les plus complexes sur une autre page que la première page.
  - Organisez les analyses de domaines similaires sur la même page.
  - N'ajoutez pas plus de quatre analyses sur chaque page.
- Si vous n'avez pas accès à une analyse sur un tableau de bord, lorsque vous modifiez celui-ci, un point d'exclamation (!) s'affiche en regard du nom de l'analyse.
- Si une analyse a été supprimée du catalogue après avoir été ajoutée à un tableau de bord, lorsque vous modifiez celui-ci, un point d'exclamation (!) s'affiche en regard du nom de l'analyse.

Lors de l'affichage de tableaux de bord, tenez compte des éléments suivants :

- Si vous n'avez pas accès à une analyse incluse dans un tableau de bord, cette analyse n'est pas affichée lorsque vous consultez le tableau de bord.
- Si une analyse a été supprimée du catalogue après avoir été ajoutée à un tableau de bord, cette analyse n'est pas affichée lorsque vous consultez le tableau de bord.

## Affichage des tableaux de bord

Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Accès aux données analytiques V3, vous pouvez consulter les tableaux de bord via les pages Analyses. Depuis les pages Analyses, vous pouvez ouvrir un tableau de bord en le recherchant dans le catalogue, comme décrit dans la procédure ci-après. Suivant l'emplacement où est enregistré le tableau de bord que vous voulez afficher et les privilèges activés pour votre rôle, vous pouvez également être en mesure d'afficher le tableau de bord directement à partir de la liste déroulante Tableaux de bord de la page Analyses. La liste déroulante Tableaux de bord peut comporter un maximum de 300 tableaux de bord et inclure les tableaux de bord stockés dans les emplacements suivants :

- /Dossiers partagés/Dossier partagé au sein de l'entreprise
- /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise
- /Dossier partagé/Analyse prédéfinie, si votre rôle d'utilisateur dispose des privilèges Accès aux tableaux de bord d'analyses - Affichage de tableaux de bord prédéfinis et Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies.

La procédure ci-après explique comment afficher un tableau de bord à partir du lien Catalogue sur les pages Analyses.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les restrictions s'appliquant lors de l'affichage de tableaux de bord, voir [Eléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de bord \(page 1186\)](#).

#### Avant de commencer :

- Pour afficher un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.
- Pour afficher des tableaux de bord prédéfinis, votre rôle d'utilisateur doit disposer des privilèges suivants :
  - Accès aux tableaux de bord d'analyses - Affichage de tableaux de bord prédéfinis
  - Accès aux rapports d'analyses - Affichage d'analyses prédéfinies

#### Pour imprimer un tableau de bord :

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue.
- 3 Accédez au tableau de bord que vous voulez afficher.

**REMARQUE :** Vous pouvez également afficher les différents pages et sous-pages du tableau de bord.

- 4 Cliquez sur l'icône Ouvrir dans la barre d'outils.

Le tableau de bord s'ouvre sur la première page du tableau de bord. Si aucun contenu n'a été ajouté, un message vous informe que la page affichée est vide.

- 5 Dans le tableau de bord, vous pouvez exécuter les opérations suivantes, si nécessaire :

- Accéder aux pages et sous-pages du tableau de bord en cliquant sur les onglets en haut du tableau de bord.
- Actualiser une page ou une sous-page.

Effectuez cette opération pour vous assurer que l'actualisation ignore les informations enregistrées dans le cache Oracle BI Presentation Services et soit transmise au serveur Oracle BI Server pour traitement.

Lorsque vous sélectionnez un tableau de bord ou une analyse spécifique, Presentation Services vérifie la mémoire cache pour déterminer si des résultats identiques ont été demandés récemment. Si c'est le cas, il renvoie les résultats les plus récents, ce qui évite tout traitement inutile par le serveur BI Server et la base de données back-end. Dans le cas inverse, l'analyse est transmise au serveur BI Server pour traitement. Vous ne pouvez pas forcer l'analyse au-delà de la mémoire cache du serveur BI Server.

- Ajouter une page ou une sous-page à un carnet de rapports.
- Personnaliser les pages et sous-pages du tableau de bord et enregistrer vos personnalisations. Pour plus d'informations, voir [Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution \(page 1188\)](#).
- Modifier le tableau de bord, si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Gérer les tableaux de bord.

Selon les options d'impression et d'exportation spécifiées pour le tableau de bord, vous pourrez avoir la possibilité d'effectuer les tâches suivantes :

- Exporter le tableau de bord, une page ou une sous-page vers Excel.
- Imprimer une page ou une sous-page.

#### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations complémentaires à ce sujet, voir :

- [Utilisation de Mon tableau de bord \(page 1191\)](#)

## Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution

Suivant les options que vous avez activées pour une analyse, vous pouvez vouloir explorer les données de celle-ci, appliquer des filtres et des invites, trier les colonnes, créer des groupes et des éléments calculés et développer et réduire des sections.

**REMARQUE :** Certaines de ces actions peuvent être à votre disposition dans le menu qui s'ouvre lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur certaines vues dans l'analyse. Pour plus d'information sur les interactions via un clic droit pouvant être activées pour une analyse, voir [Spécification d'interactions via un clic droit pour les utilisateurs \(page 1131\)](#).

Vous pouvez ensuite apporter des modifications à une invite de tableau de bord ou vous pouvez utiliser les interactions via un clic droit pour apporter des modifications à une analyse sur une page d'un tableau de bord à l'exécution ; vous pouvez enregistrer vos modifications en tant que personnalisation nommée. Lorsque vous accéderez à cette page du tableau de bord dans le futur, vous pourrez appliquer votre personnalisation enregistrée sur la page, et n'aurez donc pas besoin de spécifier à nouveau toutes vos préférences. De même, lorsque vous enregistrez une personnalisation pour une page d'un tableau de bord, vous pouvez choisir que cette personnalisation soit votre version par défaut pour la page. Dans ce cas, la personnalisation sera automatiquement appliquée chaque fois que vous consulterez la page du tableau de bord dans le futur.

La procédure ci-après décrit comment enregistrer une personnalisation pour une page d'un tableau de bord.

### ***Pour enregistrer une personnalisation pour une page d'un tableau de bord***

- 1 A l'exécution, sur la page du tableau de bord, cliquez sur l'icône Options de la page.
- 2 Sélectionnez Enregistrer la personnalisation en cours.
- 3 Dans la boîte de dialogue Enregistrer la personnalisation en cours :
  - a Entrez le nom de la personnalisation.
  - b Vous pouvez également cocher la case permettant de définir cette personnalisation comme personnalisation par défaut pour cette page.
  - c Cliquez sur OK.

La procédure ci-après décrit comment appliquer une personnalisation enregistrée à une page d'un tableau de bord.

### ***Pour appliquer une personnalisation enregistrée à une page d'un tableau de bord***

- 1 Sur la page du tableau de bord, cliquez sur l'icône Options de la page.
- 2 Sélectionnez Appliquer la personnalisation enregistrée, puis sélectionnez la personnalisation que vous voulez appliquer.

La procédure ci-après décrit comment effacer une personnalisation d'une page d'un tableau de bord. Après avoir effacé la personnalisation, la version d'origine de la page est affichée.

### ***Pour effacer une personnalisation d'une page d'un tableau de bord***

- 1 Sur la page du tableau de bord, cliquez sur l'icône Options de la page.
- 2 Sélectionnez Effacer ma personnalisation.

## Création de tableaux de bord

La procédure ci-après explique comment créer un tableau de bord.

**Avant de commencer.** Pour cette procédure, votre rôle doit disposer des privilèges Accès aux données analytiques V3 et Gérer les tableaux de bord.

## Pour créer un tableau de bord

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, dans la section créer, cliquez sur Tableau de bord.
- 3 Dans la boîte de dialogue Nouveau tableau de bord, entrez le nom et la description du tableau de bord.  
**REMARQUE** : Le nombre maximum de caractères que vous pouvez utiliser pour un nom de tableau de bord est de 512.
- 4 Sélectionnez l'emplacement où le tableau de bord doit être enregistré.  
 Si vous enregistrez un tableau de bord dans le sous-dossier Tableaux de bord, directement sous /Tableaux de bord partagés/Dossier partagé au sein de l'entreprise ou dans le sous-dossier Tableaux de bord, directement sous /Tableaux de bord partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, le tableau de bord peut être inclus dans la liste déroulante Tableaux de bord sur les pages Analyses, où un maximum de 300 tableaux de bord peuvent être répertoriés. Si vous enregistrez un tableau de bord dans un sous-dossier Tableaux de bord d'un autre niveau (par exemple, /Dossiers partagés/Ventes/Tableau de bord), ou dans un autre sous-dossier, le tableau de bord ne peut pas être inclus dans la liste déroulante Tableaux de bord. Pour enregistrer un tableau de bord sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.
- 5 Indiquez si vous souhaitez ajouter le contenu dans le nouveau tableau de bord immédiatement ou ultérieurement.
- 6 Cliquez sur OK.
- 7 Si vous avez spécifié d'ajouter le contenu :
  - a **Immédiatement**, le nouveau tableau de bord, qui ne contient qu'une seule page vierge, apparaît dans le concepteur du tableau de bord en vue de sa modification,
  - b **Ultérieurement**, un tableau de bord vide est créé (mais pas affiché), auquel vous pouvez ajouter le contenu plus tard.

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#)

## Modification de tableaux de bord

Lorsque vous modifiez un tableau de bord, vous pouvez ajouter des pages ou des sous-pages, ajouter du contenu à ces pages, ainsi que modifier des propriétés et des paramètres tels que des options d'impression.

Vous pouvez ajouter les types de contenu suivant aux pages d'un tableau de bord :

- Un contenu enregistré dans le catalogue, dans un dossier auquel vous avez accès, par exemple des analyses et des pages d'autres tableaux de bord.
- Des objets de tableau de bord  
 Le tableau ci-après décrit les objets de tableau de bord.

Terme	Définition
Colonnes	Les colonnes permettent d'aligner le contenu d'un tableau de bord. Vous pouvez créer autant de colonnes que nécessaire sur la page du tableau de bord. La première fois que vous faites glisser un objet de tableau de bord ou un élément du catalogue sur un nouveau tableau de bord, une colonne est automatiquement créée. Les colonnes des tableaux de bord sont indépendantes de celles utilisées dans les analyses.

Terme	Définition
Sections	Les sections permettent d'organiser le contenu des colonnes. Tout contenu que vous faites glisser depuis un volet de sélection pour le déposer dans la présentation de la page est placé dans une section d'une colonne.
Lien d'action	Cet objet permet d'incorporer des liens d'action à un tableau de bord. Les liens d'action sont des liens qui, lorsque vous cliquez dessus, exécutent une action associée.
Menu Lien d'action	Cet objet permet d'incorporer des groupes de liens d'action à un tableau de bord. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'action appropriée devant être exécutée à partir d'un groupe de liens d'action.
Lien ou image	Cet objet permet d'ajouter des liens vers des pages externes ou des analyses.
Contenu incorporé	Cet objet permet d'incorporer un contenu à partir d'une URL spécifiée dans un tableau de bord.
Texte	Cet objet permet d'incorporer du texte dans un tableau de bord, pour fournir des conseils et des instructions, par exemple.
Dossier	Cet objet permet d'incorporer une vue d'un dossier de données analytiques dans un tableau de bord afin de permettre aux utilisateurs d'accéder à une autre analyse du catalogue à partir du tableau de bord.

La procédure ci-après explique comment modifier un tableau de bord.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

#### **Pour modifier un tableau de bord**

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue.
- 3 Accédez au tableau de bord que vous voulez modifier.

**REMARQUE :** Vous pouvez également modifier une page donnée du tableau de bord.

- 4 Cliquez sur l'icône Modifier dans la barre d'outils.
- 5 Dans le concepteur de tableaux de bord, effectuez les tâches suivantes, selon vos besoins :
  - Ajoutez une page ou une sous-page d'un tableau de bord :
    - Cliquez sur l'icône Ajouter une page de tableau de bord et sélectionnez l'option souhaitée.
  - Ajoutez un contenu à une page d'un tableau de bord :
    - Faites un glisser-déposer d'objets et éléments de tableau de bord depuis le catalogue vers la présentation de la page du tableau de bord.

Pour plus d'informations sur les éléments à prendre en compte lors de la modification de tableaux de bord, voir [Eléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de bord \(page 1186\)](#).

- Supprimez une page de tableau de bord :
  - Cliquez sur l'onglet de la page, puis cliquez sur l'icône Supprimer la page en cours.
- Utilisez les options disponibles sous l'icône Outils pour :
  - Définir les propriétés des tableaux de bord et des pages de tableau de bord.
  - Définir les paramètres d'impression et d'export d'une page de tableau de bord.
  - Indiquer (dans la boîte de dialogue Liens de rapports) les liens devant s'afficher avec les analyses sur la page du tableau de bord, à l'exception des analyses pour lesquelles des paramètres personnalisés ont été spécifiés.
  - Indiquer si les boutons d'une invite Appliquer et Réinitialiser d'une invite doivent être inclus ou exclus de la page du tableau de bord à l'exécution. Ce paramètre s'applique à la page du tableau de bord et remplace le paramétrage des boutons Appliquer et Réinitialiser concernant la définition d'une invite et les propriétés de tableau de bord, sauf si les champs Boutons d'application des invites et Boutons de réinitialisation des invites des propriétés du tableau de bord ont pour valeur Utiliser les paramètres de la page.
  - Publier la page sur un autre tableau de bord se trouvant à un emplacement auquel vous avez accès. Cette fonctionnalité vous permet de partager la page avec d'autres utilisateurs, même si la page fait partie d'un tableau de bord enregistré sous Mes dossiers.
  - Définir des propriétés de page avancées afin de pouvoir définir les paramètres de navigation pour le tableau de bord ou la page du tableau de bord.

**REMARQUE** : Cette option permettant aux utilisateurs de créer leurs propres personnalisations enregistrées pour la page est toujours sélectionnée et vous ne pouvez pas la désélectionner.

- 6 Pour modifier les propriétés pour un objet, cliquez sur l'icône Propriétés pour l'objet.  
Pour plus d'informations, voir [Modification des propriétés des invites de tableau de bord et des analyses \(page 1199\)](#).

- 7 Pour supprimer un objet de la page du tableau de bord, cliquez sur l'icône Supprimer pour l'objet.

**REMARQUE** : La suppression d'un objet d'un tableau de bord supprime l'objet de la page actuelle du tableau de bord uniquement. Si l'objet est déjà enregistré dans le catalogue, il n'en est pas supprimé.

- 8 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le tableau de bord.

**A SAVOIR** : Dans le concepteur de tableaux de bord, vous pouvez à tout moment afficher un aperçu de la page en cliquant sur Aperçu.

- 9 Pour quitter le concepteur de tableaux de bord et ouvrir le tableau de bord, cliquez sur Exécuter.

## Utilisation de Mon tableau de bord

Un tableau de bord personnel, intitulé Mon tableau de bord, est disponible pour chaque utilisateur dans Oracle CRM On Demand. A l'origine, Mon tableau de bord n'a aucun contenu. Si votre rôle d'utilisateur dispose du privilège Accès aux données analytiques V3, vous pouvez accéder à votre tableau de bord personnel et lui ajouter un contenu, même si votre rôle d'utilisateur ne vous permet pas de créer ni de modifier d'autres tableaux de bord. Vous pouvez également ajouter des pages et des sous-pages à Mon tableau de bord.

La procédure ci-après explique comment accéder à votre tableau de bord personnel.

### ***Pour ouvrir Mon tableau de bord***



- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Dans la liste déroulante Tableaux de bord, sélectionnez Mon tableau de bord.

La procédure ci-après explique comment ajouter un contenu à votre tableau de bord personnel.

### ***Pour ajouter un contenu à Mon tableau de bord***

- 1 Ouvrez Mon tableau de bord.
- 2 Cliquez sur l'icône Options de la page et sélectionnez Modifier le tableau de bord dans la liste déroulante des options.
- 3 Dans le concepteur de tableaux de bord, ajoutez le contenu que vous souhaitez au tableau de bord.  
Pour plus d'informations sur la modification de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 4 Lorsque vous avez terminé les modifications, enregistrez le tableau de bord.

## **Création d'invites de tableau de bord**

Les invites de tableau de bord permettent aux utilisateurs finaux de spécifier les valeurs de données pour les filtres pour certaines ou pour toutes les analyses incorporées au tableau de bord à l'exécution. Selon la manière dont une invite est configurée, les filtres peuvent déterminer le contenu de toutes les analyses que comporte un tableau de bord ou de toutes les analyses d'une page d'un tableau de bord donnée.

Une invite créée au niveau du tableau de bord est appelée une invite de tableau de bord, car elle est créée en dehors d'un tableau de bord spécifique et elle est stockée dans le catalogue en tant qu'objet. Celui-ci peut ensuite être ajouté à un tableau de bord ou à une page de tableau de bord contenant les colonnes indiquées dans l'invite. Une invite de tableau de bord peut être une invite de colonne, de variable, d'image ou de devise. Les invites de tableaux de bord sont réutilisables : vous pouvez créer une invite et l'utiliser plusieurs fois. Lorsque l'objet d'invite est mis à jour et enregistré, ces mises à jour sont immédiatement affichées dans tous les tableaux de bord où l'invite est utilisée.

Les éléments suivants s'appliquent à la création d'invites de tableau de bord :

- Le nombre de colonnes incluses dans une invite peut avoir une incidence sur les performances. En général, il est préférable de limiter autant que possible le nombre de colonnes.
- Dans la plupart des cas, une invite de tableau de bord peut comporter des colonnes qui ne sont pas incluses dans une analyse du tableau de bord. Les colonnes de l'invite qui ne sont pas incluses dans une analyse ne filtrent pas cette analyse.

Cependant, si une invite de tableau de bord utilise des invites de colonne qui ne sont pas définies comme variables de présentation, toutes les colonnes de l'invite de tableau de bord doivent appartenir aux mêmes analyses incorporées que vous souhaitez filtrer à l'aide de l'invite de tableau de bord. En outre, un filtre dont l'opérateur est défini avec la valeur Est invité doit être spécifié pour chacune des colonnes appropriées dans les analyses. Les colonnes de l'invite de tableau de bord n'ont pas besoin d'apparaître sur le volet Colonnes sélectionnées.

### ***Pour créer une invite de tableau de bord***

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, dans la section créer, cliquez sur Invite de tableau de bord.
- 3 Dans le menu Sélectionner un domaine, sélectionnez le domaine pour lequel vous souhaitez créer une invite.
- 4 Dans le volet Définition, cliquez sur l'icône Nouvelle et sélectionnez le type d'invite souhaité.
- 5 Renseignez les détails de l'invite, puis enregistrez-la.

Pour plus d'informations sur les détails que vous définissez pour une invite, voir les rubriques suivantes :



- [Ajout d'invites de filtre de colonne dans l'analytique \(page 1137\)](#)
- [Ajout d'invites de devises dans l'analytique \(page 1139\)](#)
- [Ajout d'invites d'image dans l'analytique \(page 1139\)](#)
- [Ajout d'invites de variable dans l'analytique \(page 1140\)](#)

## Ajout d'invites à des tableaux de bord

Vous pouvez ajouter des invites à un tableau de bord ou aux différentes d'un tableau de bord afin de permettre aux utilisateurs de répondre aux invites pour différentes valeurs sans avoir à réexécuter le tableau de bord. La valeur que l'utilisateur sélectionne dans une invite détermine le contenu de toutes les analyses du tableau de bord ou de la page du tableau de bord.

Vous pouvez également ajouter des invites masquées aux utilisateurs qui exécutent le tableau de bord. Lorsqu'un utilisateur exécute un tableau de bord qui comporte une invite masquée, les analyses du tableau de bord ou de la page du tableau de bord sont automatiquement filtrées suivant la valeur par défaut que vous indiquez pour l'invite et l'utilisateur ne peut pas sélectionner de valeur différente. Vous pouvez ajouter des invites masquées au niveau du tableau de bord et au niveau de la page du tableau de bord.

**REMARQUE :** L'invite de tableau de bord que vous voulez ajouter au tableau de bord doit exister dans le catalogue et doit être enregistrée dans un dossier auquel vous avez accès. Pour plus d'informations sur la création d'invites de tableau de bord, voir [Création d'invites de tableau de bord \(page 1192\)](#). En outre, si vous avez l'intention de masquer l'invite aux utilisateurs, une valeur par défaut doit être définie pour l'invite.

La procédure ci-après explique comment ajouter une invite visible à un tableau de bord.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### *Pour ajouter une invite à un tableau de bord ou à une page d'un tableau de bord*

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Dans le concepteur de tableau de bord, dans le volet Catalogue, localisez l'invite de tableau de bord, puis faites-la glisser pour la déposer sur une section sur la page du tableau de bord.
- 3 Pour indiquer si l'invite s'applique au tableau de bord dans son ensemble ou à cette page uniquement, cliquez sur l'icône Propriétés pour l'objet Invite de tableau de bord et sélectionnez Tableau de bord ou Page.
- 4 Enregistrez le tableau de bord.

La procédure ci-après explique comment ajouter une invite masquée s'appliquant à toutes les analyses d'un tableau de bord.

### *Pour ajouter une invite masquée à un tableau de bord*

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.
- 2 Dans le concepteur de tableaux de bord, cliquez sur l'icône Outils et sélectionnez Propriétés de tableau de bord.
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de tableau de bord, cliquez sur l'icône Modifier pour les éléments Filtres et Variables.

- 4 Cliquez sur l'icône représentant un signe plus vert (+) et sélectionnez l'invite de tableau de bord dans le catalogue.
- 5 Cliquez sur OK.

La procédure ci-après explique comment ajouter une invite masquée s'appliquant aux analyses d'une page d'un tableau de bord unique.

### ***Pour ajouter une invite masquée à une page d'un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.
- 2 Cliquez sur l'icône Outils et sélectionnez Propriétés de tableau.
- 3 Dans la section Pages de tableaux de bord de la page Propriétés de tableau de bord, cliquez sur la page sur laquelle vous voulez ajouter l'invite, puis cliquez sur l'icône "Sélectionner une invite pour capturer les filtres et les variables par défaut".
- 4 Cliquez sur l'icône représentant un signe plus vert (+) et sélectionnez l'invite de tableau de bord dans le catalogue.
- 5 Cliquez sur OK.

## **Contrôle de l'aspect des pages d'un tableau de bord**

Cette rubrique explique comment contrôler l'aspect des pages d'un tableau de bord.

Les colonnes permettent d'aligner le contenu d'un tableau de bord. Ce contenu se trouve dans les sections des colonnes. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes, et définir la largeur des colonnes en pixels ou en pourcentage de la page du tableau de bord.

Lorsqu'une page de tableau de bord contient plusieurs colonnes, vous pouvez insérer des sauts de colonne de manière à les réorganiser sur la page (un glisser-déposer ne permet pas de réorganiser les colonnes). Si vous insérez un saut de colonne au niveau de la colonne de droite, celle-ci se placera sous la première et les deux colonnes occuperont la même largeur que lorsqu'elles étaient contiguës. Si votre page contient trois colonnes contiguës et que vous insérez un saut de colonne avant la colonne du milieu, les deux dernières colonnes seront déplacées sous la première colonne, qui occupera la même largeur que les deux premières colonnes précédemment.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### ***Pour définir la largeur d'une colonne***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Dans le concepteur de tableaux de bord, cliquez sur l'icône Propriétés pour la colonne et sélectionnez Propriétés de colonne.
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de colonne, cliquez sur le lien Options de formatage supplémentaires.
- 4 Dans la section Options de formatage supplémentaires :
  - Si vous voulez que la taille de la colonne soit déterminée par l'option sélectionnée dans le paramètre Taille de la page de la boîte de dialogue Propriétés de tableau de bord, puis sélectionnez Meilleurs attributs.

- Si vous voulez spécifier la taille ou la taille minimum pour la largeur de la colonne, sélectionnez Taille spécifique ou Taille minimale, puis indiquez les détails de la taille spécifique ou minimale comme suit :
  - Pour définir une largeur en pixels, entrez le nombre de pixels (par exemple, 200).
  - Pour définir une largeur en pourcentage de la page de tableau de bord, utilisez le symbole de pourcentage % (par exemple, 20 %).

5 Cliquez sur OK.

### ***Pour ajouter des sauts de colonne***

- Cliquez sur l'icône Propriétés pour la colonne, sélectionnez Saut, puis choisissez le type de saut approprié.
  - **Pas de saut.** Sélectionnez cette option pour placer la colonne en regard de la colonne située au-dessus.
  - **Saut de colonne.** Sélectionnez cette option pour placer la colonne en dessous de celle qui est actuellement située à sa gauche (ou en regard).
  - **Saut de page avec saut de colonne.** Sélectionnez cette option pour placer la colonne sur une autre page au format imprimé et PDF. Cette option place également la colonne en dessous de la colonne située en regard, si vous n'avez pas sélectionné l'option Saut de colonne.

**REMARQUE :** L'option Saut n'est disponible que si la page comporte plusieurs colonnes et concerne uniquement les colonnes situées après la première colonne.

Vous pouvez imposer que la première colonne de la page s'affiche toujours en haut de la page, même lorsqu'un utilisateur descend sur la page.

### ***Pour toujours afficher la première colonne en haut de la page***

- Cliquez sur l'icône Propriétés pour la première colonne et sélectionnez Geler.

### **Ajout de sections à des colonnes**

Les colonnes contiennent des sections qui contiennent elles-mêmes le contenu d'un tableau de bord. Par défaut, les sections sont alignées verticalement. Vous pouvez déposer dans une colonne autant de sections que vous le souhaitez.

Si vous faites glisser un contenu et que vous le déposez dans une colonne sans avoir au préalable ajouté une section pour ce contenu, une section est créée automatiquement.

Si vous faites glisser une section d'une colonne à une autre, tout le contenu de cette section est également déplacé.

### ***Pour ajouter une section à une colonne***

- Depuis le volet de sélection, faites glisser un objet Section depuis la zone Objets de tableau de bord et déposez-la dans la colonne.  
La colonne est mise en surbrillance lorsque vous vous trouvez à un emplacement de la colonne où vous pouvez déposer la section.

### **Organisation du contenu au sein des sections**

Lorsque vous faites glisser un objet vers une section qui comporte déjà un objet unique, vous pouvez choisir de déposer l'objet horizontalement ou verticalement dans la section. Cela détermine la présentation de la section. Vous pouvez toutefois modifier la présentation de la section ultérieurement, comme décrit ici.

### ***Pour organiser horizontalement le contenu dans une section***

- Cliquez sur l'icône Mise en page horizontale pour la section.

### ***Pour organiser verticalement le contenu dans une section***

- Cliquez sur l'icône Mise en page verticale pour la section.

Vous pouvez également appliquer une mise en forme au tableau de bord ; pour plus d'informations, voir [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord \(page 1200\)](#).

### **Contenu conditionnel sur les pages d'un tableau de bord**

Vous pouvez faire en sorte que la totalité d'une section d'un tableau de bord et son contenu n'apparaissent que de façon conditionnelle en fonction de la valeur booléenne renvoyée par une analyse. De même, vous pouvez faire en sorte que les liens d'action n'apparaissent que de façon conditionnelle.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

#### ***Pour rendre l'affichage d'une section conditionnel dans une page d'un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Cliquez sur l'icône Propriétés pour la section et sélectionnez Condition.
- 3 Dans la boîte de dialogue Condition de la section, créez une nouvelle condition ou sélectionnez une condition enregistrée dans le catalogue.
- 4 Cliquez sur OK.

#### ***Pour rendre l'affichage d'un lien d'action conditionnel dans une page d'un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.
- 2 Si le lien d'action n'est pas déjà ajouté à la présentation, ajoutez-le.
- 3 Cliquez sur l'icône Propriétés pour l'objet de lien d'action.
- 4 Dans la boîte de dialogue Propriétés de lien d'action :
  - a Sélectionnez le bouton radio Sous condition.
  - b Dans le champ Condition, créez une nouvelle condition ou sélectionnez une condition enregistrée dans le catalogue.
  - c Cliquez sur OK.

**A SAVOIR :** Si vous créez une nouvelle condition pour une section ou un lien d'action, vous pouvez enregistrer la condition dans le catalogue en cliquant sur l'icône Plus dans le champ Condition.

### **Ajout de liens de texte et d'image sur les pages d'un tableau de bord**

Vous pouvez ajouter des liens de type texte ou image à un tableau de bord et spécifier ce qui doit se passer lorsqu'un utilisateur clique sur ces liens. Par exemple, vous pouvez diriger les utilisateurs vers un autre site Web ou un autre tableau de bord, ouvrir des documents, lancer des applications ou effectuer toute autre opération prise en charge par votre navigateur. Vous pouvez également ajouter une image ou un texte sans créer de lien.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord

personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### **Pour ajouter un lien de texte ou d'image sur une page d'un tableau de bord**

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Dans le concepteur de tableaux de bord, faites glisser un objet Lien ou Image depuis le volet Objet de tableau de bord et déposez-le dans une section sur la page du tableau de bord.
- 3 Cliquez sur l'icône Propriétés pour l'objet.  
La boîte de dialogue Propriétés de lien ou Propriétés de l'image s'ouvre.
- 4 Spécifiez vos choix :
  - Pour un lien de texte, entrez le texte dans le champ Légende.
  - Pour un lien d'image, cliquez sur Sélectionner une image ; puis, dans la boîte de dialogue Sélectionner une image, sélectionnez une image ou entrez l'emplacement et le nom de l'image dans le champ URL, puis cliquez sur OK.  
Spécifiez l'emplacement sous la forme d'une URL.  
Pour associer une légende à l'image, entrez le texte de votre choix dans le champ Légende et choisissez l'emplacement où la légende doit apparaître par rapport à l'image dans la liste déroulante Position.
- 5 Spécifiez ce qui doit se passer lorsque l'utilisateur clique sur le texte ou l'image :
  - Pour spécifier l'affichage d'une analyse ou d'un tableau de bord lorsque l'utilisateur clique sur le lien ou sur l'image, cliquez sur le bouton radio Analyse ou Tableau de bord, puis cliquez sur le bouton Parcourir pour sélectionner l'analyse ou le tableau de bord.
  - Pour spécifier qu'une autre action doit se produire (par exemple, ouverture d'un site Web, d'un document ou d'un programme), spécifiez la destination sous forme d'URL et saisissez le chemin complet dans le champ qui suit les options de destination. Dans la zone Cible, indiquez si la destination doit apparaître dans la fenêtre de navigateur existante de l'utilisateur ou dans une nouvelle fenêtre.  
Un lien se définit comme une URL (Uniform Resource Locator) interprétable par le navigateur. Les URL peuvent pointer vers des sites Web, des documents, des images, des sites FTP, des groupes de discussion, etc. Selon votre navigateur, les exemples suivants sont des URL valides :  
`http://home.netscape.com/index.html`  
`ftp://ftp.microsoft.com`  
`news:news.announce.newusers`  
Reportez-vous au tableau pour plus de détails sur les types de contenu interne et externe pouvant faire l'objet d'un lien.

**A SAVOIR :** Lorsque vous choisissez si la destination doit apparaître dans la fenêtre de navigateur existante de l'utilisateur ou dans une nouvelle fenêtre, tenez compte des informations suivantes. Pour toute action, exception faite de l'envoi d'un e-mail et de l'exécution d'un programme, vous pouvez choisir le mode d'affichage du lien. Choisissez la fenêtre existante si vous souhaitez que l'action se produise dans le volet d'affichage du tableau de bord. Ce dernier reste actif mais passe à l'arrière-plan. Choisissez une nouvelle fenêtre si vous souhaitez que l'action ait lieu dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

**REMARQUE :** Pour ajouter un texte ou une image sans créer de lien, ne renseignez pas le champ suivant les options de destination.
- 6 Cliquez sur OK.

## 7 Enregistrez le tableau de bord.

Le tableau suivant présente les options de lien permettant d'ajouter un lien de texte ou une image à l'aide du concepteur de tableaux de bord.

Option de lien	Remarques
Site Web ou document	Vous devez localiser l'URL, ou l'adresse, du site ou du document. Vous pouvez copier l'adresse de destination depuis la zone de texte Adresse ou Emplacement de votre navigateur, puis la coller.
Envoyer un e-mail à un utilisateur	Vous devez connaître l'URL mailto, par exemple : mailto:support@oracle.com  Lorsque l'utilisateur sélectionne ce lien, le navigateur lance l'application de messagerie en renseignant le champ A : (le navigateur contrôle le lancement du programme de messagerie).

## Ajout de vues de dossiers de données analytiques aux pages d'un tableau de bord

Vous pouvez ajouter une vue d'un dossier de données analytiques et de son contenu à un tableau de bord. Vous pouvez, par exemple, avoir dans un dossier un ensemble d'analyses enregistrées exécutées fréquemment. Vous pouvez ajouter une vue de ce dossier au tableau de bord. Ensuite, lorsque vous consultez le tableau de bord, vous pouvez ouvrir le dossier dans le tableau de bord, rechercher la requête enregistrée, puis cliquer dessus pour l'exécuter.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### *Pour ajouter la vue d'un dossier de données analytiques à une page d'un tableau de bord*

- Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- Dans le concepteur de tableaux de bord, dans le volet Catalogue, localisez le dossier souhaité, puis faites-le glisser et déposez-le sur une section sur la page du tableau de bord.
- Enregistrez le tableau de bord.

## Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord

Vous pouvez contrôler le mode d'affichage des résultats lorsqu'un utilisateur accède à une analyse dans un tableau de bord. Ces résultats peuvent être affichés de l'une des manières suivantes :

- Les nouveaux résultats peuvent être affichés directement dans le tableau de bord, en remplaçant l'analyse d'origine.  
Il s'agit du comportement par défaut. La zone occupée par l'analyse d'origine se redimensionne automatiquement en fonction des nouveaux résultats.

- La totalité du tableau de bord peut être remplacée par les nouveaux résultats.

Cette vue est définie par l'option Explorer à la place du concepteur de tableaux de bord. Cette option est configurée au niveau de la section, ce qui signifie qu'elle s'applique à toutes les analyses explorables de la section. L'utilisateur peut cliquer sur le bouton Précédent du navigateur pour revenir à l'analyse ou au tableau de bord d'origine.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### ***Pour contrôler le mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Dans le concepteur de tableaux de bord, cliquez sur l'icône Propriétés de section, puis définissez Explorer à la place par l'option de votre choix :
  - Pour afficher les résultats directement dans le tableau de bord, cliquez sur Explorer à la place. Une coche apparaît en regard de l'option lorsqu'elle est sélectionnée.
  - Pour remplacer le tableau de bord par les nouveaux résultats, cliquez sur Explorer à la place pour supprimer la coche.

## **Modification des propriétés des invites de tableau de bord et des analyses**

Vous pouvez modifier les propriétés des invites du tableau de bord et des analyses que vous avez ajoutées à un tableau de bord à partir du catalogue.

**REMARQUE :** Lorsque vous modifiez les propriétés des invites d'un tableau de bord interactif et des analyses comme indiqué dans cette rubrique, toutes les autres modifications effectuées sur la page sur laquelle vous travaillez sont également enregistrées.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### ***Pour modifier les propriétés d'une invite de tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Cliquez sur l'icône Propriétés pour l'invite de tableau de bord et sélectionnez la propriété que vous voulez modifier :
  - Portée.  
Sélectionnez si vous voulez que l'invite s'applique à toutes les analyses du tableau de bord ou uniquement aux analyses de la page actuelle.
  - Liens d'invite.



Indiquez si vous voulez que les utilisateurs puissent voir le lien Modifier pour l'invite à l'exécution.

- 3 Cliquez sur OK.
- 4 Enregistrez le tableau de bord.

### ***Pour modifier les propriétés d'une analyse dans un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.
- 2 Dans le concepteur de tableaux de bord, cliquez sur l'icône Propriétés pour l'analyse et sélectionnez la propriété que vous voulez modifier :
  - **Afficher les résultats**

Si vous sélectionnez l'option Intégré dans la section, la demande est automatiquement exécutée et les résultats sont affichés directement dans le tableau de bord. Cette option est sélectionnée par défaut pour les analyses.

Vous pouvez aussi sélectionner l'affichage de la demande sous forme de lien sur lequel les utilisateurs doivent cliquer pour exécuter la demande. Vous pouvez en outre indiquer si les résultats doivent s'afficher dans le tableau de bord ou dans une fenêtre distincte.
  - **Liens de rapports**

Cette option ouvre la boîte de dialogue Liens de rapports, qui vous permet de sélectionner les liens que vous souhaitez afficher avec l'analyse sur la page du tableau de bord.
  - **Afficher la vue**

Cette option présente les vues disponibles de l'analyse. Vous pouvez sélectionner les vues que vous souhaitez afficher.
  - **Renommer**

Cette option ouvre la boîte de dialogue Renommer dans laquelle vous pouvez entrer un nouveau nom pour l'analyse.
- 3 Cliquez sur OK.
- 4 Enregistrez le tableau de bord.

### **Application d'une mise en forme aux tableaux de bord**

Dans le concepteur de tableaux de bord, une boîte de dialogue de mise en forme permet d'accéder aux attributs visuels des tableaux de bord et de les modifier. Selon l'objet que vous formatez, la boîte de dialogue affiche des options telles que police, cellule, bordures, couleur de l'arrière-plan, ainsi que des options de formatage supplémentaires comme le remplissage des cellules. La mise en forme modifie l'aspect visuel des colonnes et des sections d'un tableau de bord (par exemple, la couleur d'arrière-plan ou les bordures).

Lorsque les options d'alignement horizontal et vertical s'affichent, elles sont identiques aux options de justification d'un logiciel de traitement de texte. L'alignement vertical est appliqué uniquement si la colonne recouvre plusieurs lignes d'autres colonnes.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### ***Pour appliquer une mise en forme à un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.



Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).

- 2 Sur la page du concepteur de tableaux de bord, cliquez sur le bouton Propriétés pour une colonne ou une section et choisissez l'option Propriétés de colonne ou Formater la section.
- 3 Dans la zone Cellule, configurez l'alignement et la couleur d'arrière-plan.

**REMARQUE :** Pour l'alignement horizontal, les données textuelles sont généralement alignées à gauche, tandis que les données numériques sont alignées à droite.

L'alignement vertical n'a aucune répercussion à moins que la colonne ne s'étende sur plusieurs lignes d'autres colonnes.

- 4 Dans la zone Bordure, effectuez vos sélections pour la position, la couleur et le style de la bordure de la cellule.

**A SAVOIR :** Vous pouvez sélectionner ou désélectionner des bordures personnalisées en cliquant sur les bordures supérieure, inférieure, gauche et droite à côté de la liste déroulante Position.

- 5 Pour mettre en forme l'espacement dans la cellule, cliquez sur Options de formatage supplémentaires et spécifiez des valeurs pour la largeur et la hauteur du contenu de la cellule, ainsi que pour l'espace au-dessus, au-dessous, à gauche et à droite du contenu.

Les valeurs sont exprimées en pixels.

- 6 Pour remplacer les éléments de style et de classe spécifiés dans des feuilles de style Oracle CRM On Demand, effectuez vos sélections dans la zone Options de style CSS personnalisées :

- a Cliquez sur les paramètres que vous souhaitez utiliser.
- b Indiquez l'emplacement de la classe, du style ou de la feuille de style.

**REMARQUE :** Les options de mise en forme avancées sont destinées aux utilisateurs qui savent manipuler les feuilles de style en cascade.

- 7 Cliquez sur OK.

## Modification des options d'impression et d'exportation pour les tableaux de bord

Vous pouvez définir les paramètres de mise en page et le contenu des en-têtes et bas de page pour une sortie au format PDF à partir d'un tableau de bord. Les tableaux de bord et les vues sont imprimés au format PDF Adobe Acrobat. Vous devez disposer d'Adobe Reader 6.0 ou plus pour imprimer avec ce format.

Si vous avez un en-tête ou un pied de page, le texte s'affiche dans les sorties HTML et PDF et, en général, la mise en forme que vous appliquez au texte d'en-tête ou de pied de page est appliquée aux deux types de sortie. Cependant, les options de remplacement des éléments de style et de classe spécifiés dans les feuilles de style de Oracle CRM On Demand s'appliquent à la sortie HTML uniquement.

**REMARQUE :** Les sélections d'impression spécifiées s'appliquent uniquement aux sorties au format PDF. Si vous imprimez le document PDF sur une imprimante locale ou réseau, les options d'impression de votre navigateur s'appliquent, telles que la sélection du format du papier.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

***Pour modifier les options d'impression et d'exportation des affichages pour un tableau de bord***

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Cliquez sur l'icône Outils et sélectionnez Propriétés d'impression et d'exportation.  
La boîte de dialogue Contrôle d'impression et d'exportation s'affiche.
- 3 Sélectionnez les paramètres de mise en page.

**REMARQUE :** Les options Mises en page d'impression standard déterminent si les utilisateurs peuvent imprimer le tableau de bord, et les options Sortie Excel standard s'ils peuvent exporter le tableau de bord et des pages du tableau de bord. Ces paramètres s'appliquent lorsque les utilisateurs travaillent dans un tableau de bord à partir d'un emplacement où il est incorporé, par exemple un applet Web, un onglet Web ou un lien Web, ou à partir des pages Analyses. Pour empêcher les utilisateurs d'imprimer le tableau de bord ou d'exporter le tableau de bord et les pages du tableau de bord, désélectionnez les cases à cocher correspondantes.

- 4 Pour ajouter un en-tête ou un pied de page, procédez comme suit :
  - a Sélectionnez l'option qui vous intéresse, puis cliquez sur Modifier.
  - b Les options de la boîte de dialogue permettent de créer l'en-tête ou le bas de page.  
Les en-têtes et les bas de page peuvent contenir jusqu'à trois lignes.
  - c Pour appliquer une mise en forme cosmétique à un élément d'en-tête ou de pied de page, cliquez sur le bouton de mise en forme pour ouvrir la boîte de dialogue Modifier le format.
  - d Effectuez vos sélections pour la police, la zone Cellule, la zone Bordure, et les options de formatage supplémentaires.  
**REMARQUE :** Vous trouverez plus d'informations sur certaines des options de mise en forme dans la rubrique [Application d'une mise en forme aux tableaux de bord \(page 1200\)](#).
  - e Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Modifier le format.
  - f Cliquez sur OK pour enregistrer l'en-tête ou le pied de page.
- 5 Lorsque vous avez terminé la modification des options d'impression et d'exportation, cliquez sur OK.

## Modification des propriétés d'un tableau de bord

Vous pouvez définir les propriétés de l'ensemble du tableau de bord et vous pouvez supprimer, réorganiser et masquer les pages. La modification des propriétés du tableau de bord entraîne l'enregistrement des changements effectués sur la page en cours d'utilisation.

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### *Pour modifier les propriétés d'un tableau de bord*

- 1 Ouvrez le tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord.  
Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un tableau de bord dans le concepteur de tableaux de bord, voir [Modification de tableaux de bord \(page 1189\)](#).
- 2 Cliquez sur l'icône Outils et sélectionnez Propriétés de tableau.
- 3 Dans la boîte de dialogue Propriétés de tableau, apportez vos modifications.

Vous trouverez ci-après certaines des actions que vous pouvez exécuter dans la boîte de dialogue Propriétés de tableau :

- Ajouter une description pour le tableau de bord. Les descriptions sont stockées mais ne s'affichent pas dans les tableaux de bord.
- Réordonner les pages du tableau de bord. Sélectionnez la page à déplacer et utilisez les flèches directionnelles pour déplacer la page à son nouvel emplacement.
- Masquer une page du tableau de bord. Cette option vous permet de masquer la page pour les autres utilisateurs. Par exemple, si vous êtes actuellement en train d'apporter des modifications à la page, vous pouvez vouloir la masquer pour les autres utilisateurs jusqu'à ce que vous ayez terminé les modifications. Cependant, si des utilisateurs sont actuellement en train de consulter la page, elle reste visible pour ces utilisateurs.

Après avoir terminé vos modifications, vous devez décocher la case Masquer la page pour rendre la page visible aux autres utilisateurs.

**AVERTISSEMENT** : A l'exception le masquage et la réorganisation des pages, les actions que vous exécutez dans la section Pages du tableau de bord de la boîte de dialogue Propriétés de tableau de bord ne peuvent pas être annulées lorsque vous cliquez sur Annuler pour fermer la boîte de dialogue.

- Renommer une page du tableau de bord. Lorsque vous renommez une page d'un tableau de bord, vous pouvez conserver les références des utilisateurs portant sur l'ancien nom. Cela permet de créer un raccourci incluant l'ancien nom et pointant vers la page du tableau de bord renommée dans le catalogue.
- Supprimez une page de tableau de bord.

4 Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

**REMARQUE** : Vous ne pouvez pas modifier les autorisations d'accès à une page de tableau de bord. L'icône Sécurité de la section Propriétés de tableau de bord est désactivée.

## Modification des noms de tableaux de bord

La procédure ci-après explique comment renommer un tableau de bord :

**Avant de commencer.** Pour modifier un tableau de bord, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accès aux données analytiques V3. Pour modifier des tableaux de bord autres que votre propre tableau de bord personnel (Mon tableau de bord), votre rôle d'utilisateur doit également disposer de privilège Gérer les tableaux de bord. En outre, pour modifier un tableau de bord personnalisé stocké sous /Dossiers partagés/Dossier partagé migré au sein de l'entreprise, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Accéder au dossier partagé migré au sein de l'entreprise.

### *Pour renommer un tableau de bord*

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Sur la page d'accueil, cliquez sur Catalogue.
- 3 Accédez au tableau de bord que vous voulez renommer.
- 4 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du tableau de bord et sélectionnez Renommer dans le menu déroulant.
- 5 Entrez le nouveau nom pour le tableau de bord.  
Lorsque vous renommez un tableau de bord, vous pouvez conserver les références des utilisateurs portant sur l'ancien nom. Cela permet de créer un raccourci incluant l'ancien nom et pointant vers le tableau de bord renommé dans le catalogue.
- 6 Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

## Gestion de la visibilité des tableaux de bord dans l'analytique

Si les privilèges Gérer les rôles et les accès et Gérer les tableaux de bord sont associés à votre rôle, vous pouvez contrôler la disponibilité (visibilité) des tableaux de bord individuels. Vous affectez la visibilité en fonction des rôles utilisateur. Vous pouvez par exemple sélectionner un tableau de bord, puis autoriser les rôles utilisateur Agent d'assistance et Responsable assistance à l'afficher.

Si vous n'avez jamais affecté de visibilité à un tableau de bord, celui-ci ne fait l'objet d'aucune restriction et peut être affiché par tous les utilisateurs. Les administrateurs et les utilisateurs disposant du privilège Gérer des rapports personnalisés bénéficient d'un accès permanent à tous les tableaux de bord, même si l'accès n'a pas été accordé à leur rôle.

**Remarque :** Le privilège "Accès aux tableaux de bord d'analyses - Affichage de tableaux de bord prédéfinis" contrôle l'accès des utilisateurs aux tableaux de bord prédéfinis mais n'affecte pas leur accès aux tableaux de bord personnalisés.

### ***Pour affecter une visibilité à un tableau de bord***

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Tableaux de bord dans le volet Gérer.
- 3 Accédez au dossier contenant un tableau de bord, par exemple le Dossier partagé au sein de l'entreprise.
- 4 Sélectionnez un tableau de bord dans la liste et cliquez sur Modifier pour afficher la page Visibilité du tableau de bord.
- 5 Cliquez sur Ajouter des rôles.
- 6 Dans la page Rôles associés, cliquez sur Sélectionner en regard de chaque rôle devant accéder au tableau de bord sélectionné.
- 7 Lorsque vous avez terminé d'ajouter des rôles, cliquez sur OK.
- 8 Pour revenir à la page Gérer la visibilité des tableaux de bord, cliquez sur le lien Retour à Gérer la visibilité des tableaux de bord.

### ***Pour supprimer une visibilité de rôle d'un tableau de bord***

- 1 Cliquez sur l'onglet Données analytiques.
- 2 Cliquez sur Tableaux de bord dans le volet Gérer.
- 3 Accédez au dossier contenant un tableau de bord, par exemple le Dossier partagé au sein de l'entreprise.
- 4 Sélectionnez un tableau de bord dans la liste et cliquez sur Modifier pour afficher la page Détails du tableau de bord.
- 5 Dans le volet Rôle associé, cliquez sur Supprimer en regard du ou des rôles à supprimer.
- 6 Cliquez sur OK pour confirmer la suppression.
- 7 Lorsque vous avez terminé de modifier des rôles, cliquez sur OK.
- 8 Pour revenir à la page Gérer la visibilité des tableaux de bord, cliquez sur le lien Retour à Gérer la visibilité des tableaux de bord.

Si vous supprimez tous les rôles de la liste des rôles, le tableau de bord ne fait plus l'objet d'aucune restriction et peut être affiché pour tous les utilisateurs.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord client

Le tableau de bord client contient des informations sur vos clients affectés et inclut des analyses par ventes clôturées, par ventes prévisionnelles et par attributs démographiques. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale
- Région
- Secteur d'activité
- Niveau de rapport

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord client sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Client.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées* le affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord de présentation

Le tableau de bord de présentation contient des informations sur les perspectives de vente, l'efficacité du service, les principaux clients et les opportunités. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale
- Région

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord de présentation sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Présentation.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées* le affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord du pipeline

Le tableau de bord du pipeline contient des informations sur vos ventes prévisionnelles, vos ventes clôturées, la qualité et la distribution de votre pipeline, vos clients, et il inclut des analyses par ventes clôturées, par ventes prévisionnelles et par attributs démographiques. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale
- Secteur d'activité
- Volume de l'affaire
- Pipeline - Trimestre fiscal
- Pipeline - Année fiscale

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord du pipeline sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Pipeline.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées le* affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité des ventes

Le tableau de bord d'efficacité des ventes contient des informations sur vos affaires. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale
- Région
- Secteur d'activité
- Niveau de rapport

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord d'efficacité des ventes sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Efficacité des ventes.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées le* affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité marketing

Le tableau de bord d'efficacité marketing contient des informations sur vos campagnes et inclut des analyses pour les campagnes terminées, la chronologie du lead, le statut du suivi, les tendances de source de leads et le volume des opportunités. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord d'efficacité marketing sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Efficacité marketing.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées le* affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'assistance

Le tableau de bord d'assistance contient des informations sur les niveaux d'assistance et la fidélité des clients. Vous pouvez filtrer ces analyses en fonction des éléments suivants :

- Trimestre fiscal
- Année fiscale
- Statut

Après avoir ajusté une des valeurs de filtre, cliquez sur Appliquer pour appliquer les nouvelles sélections de filtre aux analyses.

Pour afficher le tableau de bord d'assistance sur l'onglet Données analytiques, déroulez le menu Tableaux de bord et choisissez Assistance.

**REMARQUE :** Dans le tableau de bord prédéfini, le champ intitulé *Les données ont été actualisées* le affiche la valeur de la variable de session USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Cette variable contient l'horodatage, dans le fuseau horaire de l'utilisateur, du début de l'actualisation la plus récente des données historiques. Dans les précédentes versions de la fonctionnalité analytique, les analyses prédéfinies affichaient la valeur de la variable LAST\_REFRESH\_DT.

## Utilisation des carnets de rapports

Un carnet de rapports est un ensemble d'analyses et de pages de tableau de bord que vous créez au fil du temps. Par exemple, vous pouvez créer un carnet de rapports pour des demandes d'assistance et y ajouter chaque mois les dernière analyses de demande d'assistance. Vous pouvez ensuite ouvrir ce carnet de rapports et voir comment les demandes d'assistance ont évolué dans le temps. Vous pouvez également l'exporter dans le format PDF ou MHTML pour le partager avec d'autres personnes.

Les analyses et pages de tableau de bord que vous ajoutez à chaque carnet de rapports peuvent être mises à jour (le contenu s'actualise avec les dernières données à chaque fois que vous ouvrez le carnet de rapports) ou prennent la forme d'un cliché (le contenu reste identique). Utilisez le cliché pour conserver les données afin de pouvoir les comparer dans le temps.

Le tableau suivant affiche les effets des privilèges que les actions que vous pouvez exécuter :

Privilège	Télécharger (PDF et MHTML)	Gérer les carnets de rapports dans <i>Mes dossiers</i>	Gérer les carnets de rapports dans <i>Dossiers partagés</i>
Accès à Données analytiques V3	Oui		
Gérer les rapports personnels	Oui	Oui	
Gérer les rapports personnalisés	Oui	Oui	Oui

Sachez que le contenu des analyses et des pages de tableau de bord que vous ajoutez aux carnets de rapports est modifié par le paramètre Imprimer les lignes de l'objet. Le paramètre Imprimer les lignes se trouve dans la boîte de dialogue Options d'impression et d'exportation de l'onglet Résultats pour chaque analyse, et dans une page de tableau de bord dans le menu Outils. Vous pouvez lui attribuer la valeur Visible ou Toutes. Si le paramètre Imprimer les lignes a la valeur Visible, seules les lignes accessibles à la personne qui a ajouté l'analyse ou la page de tableau de bord au carnet de rapports peuvent s'afficher. Si le paramètre Imprimer les lignes a la valeur Toutes, toutes les lignes peuvent apparaître dans le carnet de rapports.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes avec les carnets de rapports :

- [Création de carnets de rapports \(page 1208\)](#)
- [Ajout d'analyses à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)



- [Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Modification des carnets de rapports \(page 1211\)](#)
- [Affichage et exportation des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

## Création de carnets de rapports

Vous pouvez créer autant de carnets de rapports que nécessaire. Par exemple, vous pouvez en créer un pour chaque division commerciale au sein de votre société, un pour chaque produit, etc.

### ***Pour créer un carnet de rapports depuis une analyse ou une page de tableau de bord enregistrée***

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Pour ajouter une analyse, procédez comme suit :
  - a Accédez à une analyse.
  - b Sous le nom de l'analyse, cliquez avec le bouton droit (ou déroulez le menu Plus, selon le type de vue) et choisissez Ajouter au carnet de rapports.
- 3 Pour ajouter une page de tableau de bord, procédez comme suit :
  - a Accédez à une page de tableau de bord.
  - b Cliquez sur Exécuter pour exécuter la page de tableau de bord.
  - c Déroulez le menu Outils et choisissez Ajouter au carnet de rapports.
- 4 Dans la section Type de contenu, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Pouvant être mis à jour.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse se mettra à jour avec les dernières informations.
  - **Cliché.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse sera exactement tel que vous le voyez maintenant. Cela vous permet d'enregistrer l'analyse en l'état afin de pouvoir la comparer avec la même exécution d'analyse à un autre moment. Par exemple, vous pourriez ajouter un cliché de la même analyse tous les mois au cours d'une année puis évaluer les changements d'un mois à l'autre.
- 5 Dans la section Suivre les liens de navigation du carnet de rapports, sélectionnez une des réponses suivantes. Un lien de navigation est un lien entre la section de contenu du carnet de rapports et une section spécifique du carnet de rapports. Cela équivaut à créer des liens hypertexte dans une table des matières renvoyant vers des chapitres d'un livre. Les liens de navigation se définissent lors d'une étape ultérieure.
  - **Non.** Ne pas inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports.
  - **Oui.** Inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports. Si vous sélectionnez cette option, vous devez également indiquer le nombre de liens à suivre (cinq au maximum).
- 6 Entrez une description du carnet de rapports.
- 7 Cliquez sur Parcourir pour afficher la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 8 Sélectionnez un emplacement pour le carnet de rapports, entrez le nom de ce carnet de rapports dans le champ Nom, puis cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 9 Dans la boîte de dialogue Enregistrer le contenu du carnet de rapports, cliquez sur OK.  
Oracle CRM On Demand affiche un message indiquant que l'objet sélectionné est à présent ajouté au carnet de rapports.

Pour plus d'informations sur les carnets de rapports, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des carnets de rapports \(page 1207\)](#)
- [Ajout d'analyses à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Modification des carnets de rapports \(page 1211\)](#)



- [Affichage et exportation des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

## Ajout d'analyses à un carnet de rapports

Vous pouvez ajouter plusieurs analyses à un carnet de rapports. Lorsque vous ajoutez une analyse à un carnet de rapports, le contenu existant de ce carnet n'est pas écrasé ou remplacé. La nouvelle analyse est ajoutée en tant qu'objet séparé dans le carnet de rapports. Par exemple, vous pouvez ouvrir la même analyse tous les mois et enregistrer son cliché dans un carnet de rapports. Cela vous permet de suivre l'évolution des résultats de la même analyse dans le temps.

### *Pour ajouter une analyse enregistrée à un carnet de rapports existant*

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Accédez à une analyse.
- 3 Sous le nom de l'analyse, cliquez avec le bouton droit (ou déroulez le menu Plus, selon le type de vue) et choisissez Ajouter au carnet de rapports.
- 4 Dans la section Type de contenu, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Pouvant être mis à jour.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse se mettra à jour avec les dernières informations.
  - **Cliché.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse sera exactement tel que vous le voyez maintenant. Cela vous permet d'enregistrer l'analyse en l'état afin de pouvoir la comparer avec la même exécution d'analyse à un autre moment. Par exemple, vous pourriez ajouter un cliché de la même analyse tous les mois au cours d'une année puis évaluer les changements d'un mois à l'autre.
- 5 Dans la section Suivre les liens de navigation du carnet de rapports, sélectionnez une des réponses suivantes. Un lien de navigation est un lien entre la section de contenu du carnet de rapports et une section spécifique du carnet de rapports. Cela équivaut à créer des liens hypertexte dans une table des matières renvoyant vers des chapitres d'un livre. Les liens de navigation se définissent lors d'une étape ultérieure.
  - **Non.** Ne pas inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports.
  - **Oui.** Inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports. Si vous sélectionnez cette option, vous devez également indiquer le nombre de liens à suivre (cinq au maximum).
- 6 Cliquez sur Parcourir pour afficher la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 7 Accédez à un carnet de rapports existant et sélectionnez-le, puis cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 8 Dans la boîte de dialogue Enregistrer le contenu du carnet de rapports, cliquez sur OK.  
Oracle CRM On Demand affiche un message indiquant que l'analyse est à présent ajoutée au carnet de rapports.

Pour plus d'informations sur les carnets de rapports, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des carnets de rapports \(page 1207\)](#)
- [Création de carnets de rapports \(page 1208\)](#)
- [Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Modification des carnets de rapports \(page 1211\)](#)
- [Affichage et exportation des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

## Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports

Vous pouvez ajouter plusieurs pages de tableau de bord à un carnet de rapports. Par exemple, vous pouvez ouvrir la même page de tableau de bord tous les mois et enregistrer son cliché dans un carnet de rapports. Cela vous permet de suivre l'évolution des résultats de la même page de tableau de bord dans le temps.

### ***Pour ajouter une page de tableau de bord à un carnet de rapports existant***

- 1 Dans l'onglet Données analytiques, cliquez sur Catalogue.
- 2 Accédez à une page de tableau de bord.
- 3 Déroulez l'icône de menu dans le coin supérieur droit de l'onglet Aperçu, puis choisissez Ajouter au carnet de rapports.
- 4 Dans la section Type de contenu, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Pouvant être mis à jour.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse se mettra à jour avec les dernières informations.
  - **Cliché.** Lorsque vous ouvrirez le carnet de rapports dans le futur, le contenu de l'analyse sera exactement tel que vous le voyez maintenant. Cela vous permet d'enregistrer l'analyse en l'état afin de pouvoir la comparer avec la même exécution d'analyse à un autre moment. Par exemple, vous pourriez ajouter un cliché de la même analyse tous les mois au cours d'une année puis évaluer les changements d'un mois à l'autre.
- 5 Dans la section Suivre les liens de navigation du carnet de rapports, sélectionnez une des réponses suivantes. Un lien de navigation est un lien entre la section de contenu du carnet de rapports et une section spécifique du carnet de rapports. Cela équivaut à créer des liens hypertexte dans une table des matières renvoyant vers des chapitres d'un livre. Les liens de navigation se définissent lors d'une étape ultérieure.
  - **Non.** Ne pas inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports.
  - **Oui.** Inclure les liens de navigation dans le carnet de rapports. Si vous sélectionnez cette option, vous devez également indiquer le nombre de liens à suivre (cinq au maximum).
- 6 Cliquez sur Parcourir pour afficher la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 7 Accédez à un carnet de rapports existant et sélectionnez-le, puis cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Enregistrer sous.
- 8 Dans la boîte de dialogue Enregistrer le contenu du carnet de rapports, cliquez sur OK.  
Oracle CRM On Demand affiche un message indiquant que la page de tableau de bord est à présent ajoutée au carnet de rapports.

### ***Pour ajouter des liens d'action en tant que liens de navigation du carnet de rapports***

- 1 Accédez à une page de tableau de bord.
- 2 Dans le volet Objet de tableau de bord, cliquez sur un lien d'action et faites-le glisser vers le volet droit.
- 3 Cliquez sur l'icône Propriétés du lien d'action dans le coin supérieur droit.
- 4 Dans la boîte de dialogue Propriétés du lien d'action, renseignez les champs Texte de lien et Légende.
- 5 Cliquez sur l'icône Nouvelle action, puis choisissez Accéder au contenu BI.
- 6 Dans la boîte de dialogue Sélectionner un contenu BI pour l'action, sélectionnez une analyse et cliquez sur OK.
- 7 Dans la boîte de dialogue Nouvelle action, cliquez sur OK.
- 8 Dans la boîte de dialogue Propriétés du lien d'action, sélectionnez Ajouter au carnet de rapports et cliquez sur OK.
- 9 Dans le volet de tableau de bord, cliquez sur l'icône Enregistrer.
- 10 Pour tester le lien, cliquez sur l'icône Exécuter.

La page de tableau de bord s'ouvre et devrait contenir votre lien, l'icône à gauche du lien devrait être un carnet de rapports. Cliquez sur le lien pour vous assurer qu'il fonctionne. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Retour pour afficher la page de tableau de bord.

Lorsque vous ajoutez la page de tableau de bord (avec l'option Suivre les liens de navigation du carnet de rapports définie avec la valeur Oui) au carnet de rapports, la cible de navigation (l'analyse) qui a été sélectionnée dans la boîte de dialogue Sélectionner un contenu BI pour l'action est également incluse dans le

carnet de rapports, par conséquent lorsque vous téléchargez le carnet de rapports, le lien de navigation apparaît. Lorsque vous cliquez sur le lien, vous accédez à l'analyse spécifique.

- 11 Pour ajouter cette page de tableau de bord à un carnet de rapports, déroulez le menu dans le coin supérieur droit et choisissez Ajouter au carnet de rapports.
- 12 Suivez les instructions ci-dessus pour poursuivre la tâche.

Pour plus d'informations sur les carnets de rapports, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des carnets de rapports \(page 1207\)](#)
- [Création de carnets de rapports \(page 1208\)](#)
- [Ajout d'analyses à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Modification des carnets de rapports \(page 1211\)](#)
- [Affichage et exportation des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

## Modification des carnets de rapports

Après avoir créé un carnet de rapports et l'avoir alimenté avec des analyses et des pages de tableau de bord, vous pouvez le modifier pour personnaliser son contenu.

### *Pour modifier un carnet de rapports*

- 1 Dans le Catalogue, localisez un carnet de rapports, puis cliquez sur son lien Modifier.  
La boîte de dialogue Modifier le carnet de rapports s'ouvre.
- 2 Pour réorganiser l'ordre des objets dans le carnet de rapports, procédez par glisser-déposer.
- 3 Pour modifier une analyse ou un tableau de bord, sélectionnez-la dans la liste et cliquez sur l'icône de modification dans le coin supérieur droit.
- 4 Modifiez à présent les propriétés de page de l'objet (Type de contenu, Suivre les liens de navigation du carnet de rapports et Description).
- 5 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Propriétés de page.
- 6 Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue Modifier le carnet de rapports.

Pour plus d'informations sur les carnets de rapports, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des carnets de rapports \(page 1207\)](#)
- [Création de carnets de rapports \(page 1208\)](#)
- [Ajout d'analyses à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Affichage et exportation des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

## Affichage et exportation des carnets de rapports

Vous pouvez afficher et exporter un carnet de rapports sous la forme d'un fichier PDF ou d'un fichier d'archive Web (MHTML).

### *Pour afficher et exporter un carnet de rapports*

- 1 Dans le Catalogue, localisez un carnet de rapports.
- 2 Pour télécharger et afficher un fichier PDF, cliquez sur son lien PDF.  
Le carnet de rapports se télécharge et s'ouvre sous la forme d'un document PDF. Ce document inclut une page Table des matières.
- 3 Pour télécharger et afficher le carnet de rapports dans un navigateur Web, cliquez sur Archive Web (.mht).  
En utilisant les commandes du navigateur, enregistrez le carnet de rapports sur votre ordinateur local.

Pour plus d'informations sur les carnets de rapports, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des carnets de rapports \(page 1207\)](#)
- [Création de carnets de rapports \(page 1208\)](#)
- [Ajout d'analyses à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports \(page 1209\)](#)
- [Modification des carnets de rapports \(page 1211\)](#)

# 16 Administration d'Oracle CRM On Demand

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

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<a href="#">Administration de la société (page 1225)</a>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société (page 1225)</a></li><li><a href="#">Vérifications des licences et des utilisateurs actifs (page 1256)</a></li><li><a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société (page 1257)</a></li><li><a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe (page 1265)</a></li><li><a href="#">Activation des langues (page 1265)</a></li><li><a href="#">Définition d'un calendrier fiscal personnalisé (page 1268)</a></li><li><a href="#">Gestion de devises (voir <a href="#">Managing Currencies</a> page 1272)</a></li><li><a href="#">Création de divisions (page 1277)</a></li><li><a href="#">Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions (page 1277)</a></li><li><a href="#">Association d'utilisateurs aux divisions (page 1278)</a></li><li><a href="#">Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs (page 1282)</a></li><li><a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP (page 1266)</a></li><li><a href="#">Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise (voir <a href="#">Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise</a> page 1283)</a></li><li><a href="#">Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale (page 1284)</a></li><li><a href="#">Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit (page 1285)</a></li><li><a href="#">Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société (voir <a href="#">Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails</a> page 1286)</a></li><li><a href="#">Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société (page 1289)</a></li><li><a href="#">Publication des alertes définies pour la société (page 1292)</a></li></ul>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise (page 1297)</p> <p>Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service (page 1298)</p> <p>Définition d'alertes pour les affectations de service (page 1299)</p> <p>Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements (page 1300)</p> <p>Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées (page 1301)</p> <p>Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées (page 1304)</p> <p>Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées (page 1305)</p> <p>Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation (page 1306)</p> <p>Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses (page 1306)</p>
<p>Personnalisation de l'application (page 1308)</p>	<p><b>Configuration des types d'enregistrement</b></p> <p>Création et modification de champs (page 1332)</p> <p>Administration du paramètre Copie activée (page 1346)</p> <p>Définition des balises d'intégration de champ personnalisé (page 1347)</p> <p>Définition de liens Web (page 1348)</p> <p>Définition de champs concaténés (voir <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> page 1362)</p> <p>Gestion des libellés de champ (page 1365)</p> <p>Utilisation de champs personnalisés indexés (page 1367)</p> <p>Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres (page 1369)</p> <p>Modification des valeurs de liste de sélection (voir <a href="#">Changing Picklist Values</a> page 1370)</p> <p>Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection (page 1373)</p> <p>Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> page 1374)</p> <p>Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes (page 1380)</p> <p>Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> page 1383)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p>Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements (voir <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> page 1390)</p> <p>Changement des noms des titres de section de champ (page 1393)</p> <p>Création d'applets Web pour des types d'enregistrement (page 1396)</p> <p>Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web (page 1409)</p> <p>Définition de listes de sélection en cascade (page 1410)</p> <p>Gestion des présentations de recherche (voir <a href="#">Managing Search Layouts</a> page 1414)</p> <p>Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes (page 1420)</p> <p>Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil (page 1421)</p> <p>Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil (page 1425)</p> <p>Personnalisation de la piste d'audit (voir <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> page 1426)</p> <p>Définition de mises en page dynamiques (page 1434)</p> <p><b>Configuration de l'application</b></p> <p>Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets (page 1446)</p> <p>Création de groupes de valeurs de liste de sélection (page 1454)</p> <p>Création d'applets Web globaux (page 1456)</p> <p>Chargement des extensions côté client (page 1458)</p> <p>Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé (page 1460)</p> <p>Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux (page 1461)</p> <p>Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées (page 1469)</p> <p>Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société (page 1463)</p> <p>Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil (page 1464)</p> <p>Changement de nom des types d'enregistrement (page 1466)</p> <p>Activation d'images dans les pages de détails (page 1467)</p> <p>Modification de l'icône d'un type d'enregistrement (page 1471)</p> <p>Ajout de types d'enregistrement (page 1469)</p> <p>Personnalisation des balises d'intégration REST (page 1472)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">Création de nouveaux thèmes (page 1472)</a></p> <p><a href="#">Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées (page 1468)</a></p> <p><a href="#">Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés (voir <a href="#">Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés</a> page 1480)</a></p>
<p><a href="#">Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès (page 1486)</a></p>	<p><a href="#">Définition des utilisateurs (page 1489)</a></p> <p><a href="#">Définition des quotas de ventes des utilisateurs (page 1504)</a></p> <p><a href="#">Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement (page 1504)</a></p> <p><a href="#">Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur (page 1505)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (page 1506)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur (page 1506)</a></p> <p><a href="#">Modification de la division principale d'un utilisateur (page 1507)</a></p> <p><a href="#">Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur (page 1507)</a></p> <p><a href="#">Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs (page 1508)</a></p> <p><a href="#">Gestion des utilisateurs délégués (administrateur) (page 1510)</a></p> <p><a href="#">Création de périodes de stock pour les utilisateurs (page 1512)</a></p> <p><a href="#">Désactivation des utilisateurs (page 1512)</a></p> <p><a href="#">Définition des utilisateurs (Partenaires) (page 1515)</a></p> <p><a href="#">Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) (page 1516)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires) (page 1517)</a></p> <p><a href="#">Désactivation des utilisateurs (Partenaires) (page 1518)</a></p> <p><a href="#">Ajout de rôles (page 1525)</a></p> <p><a href="#">Processus de définition des profils d'accès (page 1548)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation de mises en pages personnalisées (page 1552)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées (page 1553)</a></p> <p><a href="#">Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées (page 1553)</a></p> <p><a href="#">Définition des groupes (page 1598)</a></p> <p><a href="#">Définition des territoires (page 1601)</a></p> <p><a href="#">Procédure de configuration des livres (page 1576)</a></p> <p><a href="#">Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur (page 1577)</a></p>



Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1581)</a></p> <p><a href="#">Configuration des modes de propriété des enregistrements (page 1581)</a></p> <p><a href="#">Création de livres et de hiérarchies de livres (page 1582)</a></p> <p><a href="#">Association d'utilisateurs aux livres (page 1584)</a></p> <p><a href="#">Création de profils d'accès pour les livres (page 1587)</a></p> <p><a href="#">Activation de livres pour votre société (page 1587)</a></p> <p><a href="#">Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur (page 1588)</a></p> <p><a href="#">Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement (page 1590)</a></p> <p><a href="#">Affectation d'enregistrements aux livres (page 1591)</a></p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<a href="#">Gestion du processus (page 1617)</a>	<a href="#">Création de processus (page 1624)</a>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
	<p><a href="#">Ajout d'états de transition aux processus (page 1625)</a></p> <p><a href="#">Restriction des processus (page 1627)</a></p> <p><a href="#">Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition (page 1628)</a></p> <p><a href="#">Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés (page 1628)</a></p> <p><a href="#">Création de règles de workflow (page 1655)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Affecter un livre (page 1673)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer une tâche (page 1679)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration (page 1675)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail (page 1684)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs (page 1690)</a></p> <p><a href="#">Création d'actions de workflow : Attendre (page 1692)</a></p> <p><a href="#">Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow (page 1694)</a></p> <p><a href="#">Modification de l'ordre des règles de workflow (page 1695)</a></p> <p><a href="#">Désactivation de règles et d'actions de workflow (page 1696)</a></p> <p><a href="#">Suppression de règles et d'actions de workflow (page 1697)</a></p> <p><a href="#">Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow (page 1699)</a></p> <p><a href="#">Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow (page 1700)</a></p> <p><a href="#">Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow (page 1705)</a></p> <p><a href="#">Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow (page 1706)</a></p> <p><a href="#">Définition des règles d'affectation (page 1714)</a></p> <p><a href="#">Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads (page 1721)</a></p> <p><a href="#">Création des mises en page de conversion de lead (page 1722)</a></p> <p><a href="#">Définition de la génération de prévisions (voir <a href="#">Configuration de la définition des prévisions</a> page 1725)</a></p> <p><a href="#">Mise à jour de la définition des prévisions (page 1731)</a></p> <p><a href="#">Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers (page 1732)</a></p> <p><a href="#">Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société (page 1739)</a></p> <p><a href="#">Activation de la fonction de suivi des modifications (page 1741)</a></p> <p><a href="#">Affichage de la page de liste Suivi des modifications (voir <a href="#">Affichage de la page Suivi des modifications - Liste</a> page 1756)</a></p> <p><a href="#">Création manuelle d'enregistrements de modification (page 1761)</a></p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
<p>Outils de gestion des données (page 1763)</p>	<p>Préparation de l'importation de données (page 1811)</p> <p>Liaison d'enregistrements durant l'importation (page 1804)</p> <p>Importation des données (page 1999)</p> <p>Consultation des résultats d'importation (voir <a href="#">Reviewing Import Results</a> page 2004)</p> <p>Exportation de données (page 2005)</p> <p>Consultation des résultats d'exportation (page 2009)</p> <p>Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand (page 2017)</p> <p>Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand (page 2011)</p> <p>Création d'une file d'attente d'événements d'intégration (page 2024)</p> <p>Gestion des paramètres d'événements d'intégration (page 2026)</p>
<p>Gestion de contenu (page 2028)</p>	<p>Définition des catégories de produits (page 2029)</p> <p>Définition des produits de votre société (page 2030)</p> <p>Configuration des listes de prix pour PRM (voir <a href="#">Configuration des listes de prix pour PRM</a> page 2032)</p> <p>Configuration des listes de prix pour Life Sciences (page 2035)</p> <p>Gestion des pièces jointes de votre société (page 2038)</p> <p>Configuration de scripts d'évaluation (page 2041)</p> <p>Configuration de dossiers dans l'analytique (page 886)</p>
<p>Plug-ins de l'application (page 2048)</p>	<p>Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring (page 2048)</p> <p>Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network (page 2049)</p> <p>Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage (page 2050)</p>
<p>Intégration de services Web (page 2012)</p>	<p>Téléchargement de fichiers WSDL et de schéma (voir <a href="#">Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas</a> page 2012)</p> <p>Consultation de l'utilisation des services Web (page 2015)</p>
<p>Gestion de Life Sciences (voir <a href="#">Gestion des sciences de la vie</a> page 2051)</p>	<p>Gestion des modèles de CR Visite (page 2052)</p> <p>Définition des préférences relatives aux sciences de la vie (page 2055)</p> <p>Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide (page 2057)</p> <p>Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons (page 2058)</p>

Cette section	Décrit les tâches suivantes
Administration de l'intégration bureautique (voir <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> page 2062)	<a href="#">Administration des packages de personnalisation (page 2062)</a> <a href="#">Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop (page 2064)</a>

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, voir Utilisation de la page d'accueil de l'analytique (voir [Utilisation de la page d'accueil Données analytiques](#) page 871).
- Créer des listes filtrées pour une diffusion dans toute la société. Pour obtenir des instructions, voir Utilisation des listes (voir [Utilisation des listes](#) page 137).

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Oracle On Demand Expression Builder, voir [Expression Builder \(page 2065\)](#).

## 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 \(page 1534\)](#).
  - **Équipes.** Pour plus d'informations, voir [Partage d'enregistrements \(Équipes\) \(page 160\)](#).
  - **Livres.** Pour plus d'informations, voir Gestion des livres (voir [Book Management](#) page 1553).
  - **Visibilité du responsable.** Pour plus d'informations, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).
- 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'enregistrement 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, voir [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers \(page 1732\)](#).
  - Définition des mises en page de conversion de lead et des correspondances de champ. Pour plus d'informations, voir Administration de la conversion de lead (voir [Administration de la conversion de leads page 1719](#)).
  - Définition de la validation de champ. Pour plus d'informations, voir [A propos de la gestion des champs \(page 1312\)](#).
  - Définition des processus de workflow. Pour plus d'informations, voir [Gestion du processus \(page 1617\)](#).
  - 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 2012](#)).
- 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, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).

### 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, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).
- Définition des profils d'accès pour votre société. Pour plus d'informations, voir [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#).
- Définition du modèle de visibilité, par exemple les livres, les équipes, etc. Pour plus d'informations, voir Gestion des livres (voir [Book Management page 1553](#)) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#).

### 5 Configuration du modèle de données, par exemple, ajouter ou renommer des champs, les types d'enregistrement, 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'enregistrement existants, renommer des champs en fonction du fonctionnement de votre entreprise, ou ajouter de nouveaux types d'enregistrement personnalisés. Avant de commencer à ajouter des données, effectuez les opérations suivantes :

- Ajout de nouveaux champs et types d'enregistrement requis pour la définition de votre modèle de données. Pour plus d'informations, voir [Création et modification de champs \(page 1332\)](#) et [Ajout de types d'enregistrement \(page 1469\)](#).
- Changement des noms de champs et de types d'enregistrement en fonction de conditions commerciales spécifiques. Pour plus d'informations, voir [Gestion des libellés de champ \(page 1365\)](#) et [Changement de nom des types d'enregistrement \(page 1466\)](#).
- Remplissage des listes de sélection. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation pour importer rapidement de grands nombres de valeurs dans les champs de la liste de sélection. Pour plus

d'informations, voir Modification des valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

- 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, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1434).
- Configuration de processus tels que les workflows, les processus de vente, etc. Pour plus d'informations, voir [Gestion du processus](#) (page 1617) et [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers](#) (page 1732).
- 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, voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

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

Utilisez la fonctionnalité Données analytiques 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, voir [Données analytiques](#) (voir [Analytique](#) page 871).

## 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, voir [Outils d'importation et d'exportation](#) (page 1763).

# 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 d'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

l'installation 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 Données analytiques historiques dans l'analytique 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

**A SAVOIR :** Pour toute information sur la consultation de l'utilisation des services Web, voir [Consultation de l'utilisation des services Web \(page 2015\)](#).

Pour accéder aux rapports 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 l'analytique, 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 \(page 1297\)](#) et [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service \(page 1298\)](#)) et des données sur l'utilisation des fichiers et des enregistrements (voir [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements \(page 1300\)](#)).

### **Rubriques connexes**

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

- [Domaine d'analyse du suivi des utilisations \(voir \[Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations\]\(#\) page 981\)](#)
- [Démarrage avec les données analytiques \(page 900\)](#)



## 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 \(page 1225\)](#)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs \(page 1256\)](#)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société \(page 1257\)](#)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe \(page 1265\)](#)
- [Activation des langues \(page 1265\)](#)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé \(page 1268\)](#)
- [Gestion de devises \(voir \[Managing Currencies\]\(#\) page 1272\)](#)
- [Création de divisions \(page 1277\)](#)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions \(page 1277\)](#)
- [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#)
- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs \(page 1282\)](#)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP \(page 1266\)](#)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise \(voir \[Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise\]\(#\) page 1283\)](#)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale \(page 1284\)](#)
- [Publication des alertes définies pour la société \(page 1292\)](#)
- [Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise \(page 1297\)](#)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service \(page 1298\)](#)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service \(page 1299\)](#)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements \(page 1300\)](#)
- [Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées \(page 1301\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées \(page 1304\)](#)
  - [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées \(page 1305\)](#)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation \(page 1306\)](#)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses \(page 1306\)](#)

### 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 \(page 1225\)](#)
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs \(page 1256\)](#)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société \(page 1257\)](#)
- [Réinitialisation de tous les mots de passe \(page 1265\)](#)
- [Activation des langues \(page 1265\)](#)
- [Restriction de l'utilisation d'adresses IP \(page 1266\)](#)

### 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 l'analytique 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 \(page 817\)](#).

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 \(page 1226\)](#)
- [Configuration des paramètres de la société \(voir \[Configuring Company Settings\]\(#\) page 1227\)](#)
- [Configuration des paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société \(page 1242\)](#)
- [Configuration des paramètres de lead \(page 1244\)](#)
- [Configuration des paramètres de thème de la société \(page 1245\)](#)
- [Configuration des paramètres de visibilité des données de la société \(page 1245\)](#)
- [Configuration des paramètres d'intégration \(page 1248\)](#)
- [Configuration des paramètres de sécurité de la société \(page 1249\)](#)
- [Configuration des paramètres de visibilité Analytics \(page 1253\)](#)
- [Configuration des paramètres de communication \(page 1255\)](#)
- [Configuration des paramètres de profil supplémentaires de la société \(page 1255\)](#)
- [Configuration des paramètres du programme Geocoder \(page 1255\)](#)

**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.
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>

### Configuring Company Settings

The following table describes how to set up the Company Settings section in the Company Profile page in Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** Some additional fields might be displayed if your company has certain features turned on.

Field	Description
Default Language	<p>The language used as the default for your users. You can activate additional languages so that users can change the setting for their own use. For information on how to add languages, see <a href="#">Activating Languages</a> (voir <a href="#">Activation des langues</a> page 1265).</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Default Locale	<p>The regional settings used as a default for your users. Users can change the setting for their own use at any time from the User Profile page. These settings determine the formatting for dates, time, currency, numbers, and phone numbers.</p>

Field	Description
Default Currency	<p>The currency used as a default for your users. You can activate additional currencies so that users can change the setting for their own use (see <a href="#">Managing Currencies (page 1272)</a>). However, the currency set here determines the default currency used for forecasts, which are company-wide.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Default Time Zone	<p>Default time zone for your company.</p> <p>Some functions, such as forecast generation, use the time zone of the hosting facility instead of this default time zone. Contact Customer Care to find out this time zone. Users in other regions can choose to use their local time zone, which is set on the User Profile page.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Record Preview Mode	<p>The record preview mode for your company. You can enable the record preview functionality, and specify how the preview window opens. Depending on the setting that you select in this field, a preview window opens when users rest their pointer on a link to a record, or when they click a preview icon that appears when they rest their pointer on a link to a record.</p> <p>The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. By default, this field is set to Click on Preview Icon when Oracle CRM On Demand is first set up for a new company.</p> <p>Users can override the company setting by specifying a different record preview mode in their Personal Detail page.</p>
Inline Edit Enabled	<p>Enables or disables the inline editing feature.</p> <p>When inline editing is enabled, users can edit fields directly on List pages and on Detail pages (that is, without opening the Edit page for the record).</p> <p>Inline editing is supported in record List pages, record Detail pages, and in many linked records on main record Detail pages. In addition, in many List pages and lists of linked records on main record Detail pages, users can edit multiple fields in multiple records inline at the same time.</p> <p>Note that the following types of fields in linked records cannot be edited from the Detail page of the main record:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself</li> <li>■ Calculated fields, for example, Full Name</li> <li>■ Fields that are read-only on the Edit page of the linked record</li> </ul>

Field	Description
	<p>Also, in cases where the same linked record can show up under multiple main records, the fields that are part of the relationship can be edited. However, the fields that belong to the linked record itself cannot be edited. For example in the Account Team related list on an account record, the Team Role field can be edited, because the field is part of the relationship between the account and the team member. However, the Last Name and First Name fields cannot be edited, because they belong to the user record (of the team member).</p>
Message Center Enabled	<p>Controls whether:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Message Center appears in the Action bar.</li> <li>■ The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages.</li> <li>■ Users can use the Message Center widget.</li> </ul>
Record Type Auditable Fields	<p>This field specifies the maximum number of fields that can be audited for each record type. The default number is 35, but you can change this value.</p> <p><b>NOTE:</b> With each additional field audited, another record must be created in the database when that field is changed. When you audit too many fields at once, it can impact performance when saving the audited record.</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>
Audit Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that the audit trail records for record types are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days, and the default value is 90. If your user role has the Administer Field Audit privilege, then you can change this value. The lowest number that you can enter is 1, and the highest is 366.</p> <p>A value of 0 (zero) specifies that the audit trail records are never purged. However, you cannot set the value to zero. If you want the audit trail records to be retained indefinitely, then you must contact Oracle CRM On Demand Customer Care and ask them to set this field to zero.</p> <p><b>NOTE:</b> The audit trail for a record type can track the creation, deletion, and restoration of records, as well as updates to specified fields on existing records. For information about setting up the audit trail for record types, see <a href="#">Customizing the Audit Trail (page 1426)</a>.</p> <p>The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updates to company details</li> <li>■ Creation of new users</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updates to the following fields on the User record type:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Always Send Critical Alerts</li> <li>■ Authentication Type</li> <li>■ Email</li> <li>■ External Identifier for Single Sign-On</li> <li>■ Reports To, or Reports To (Alias)</li> <li>■ Role</li> <li>■ Status</li> <li>■ User Sign In ID</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Audit Expiry (Days) field does not determine the length of time that user sign-in records and resource usage records are retained. For information about the length of time that such records are retained, see <a href="#">Reviewing Your Company's Resource Usage (voir Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise page 1283)</a> and <a href="#">Reviewing Sign-In Activity for All Users (voir Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs page 1282)</a>.</p>
Related Information Format	<p>Select the format for related information sections on the record Detail pages.</p> <p>The related information sections can appear as lists or as tabs that users can click to view the lists. You can also specify a setting for the Related Information Format option for each role. Users whose role has the Personalize Related Information Display Format privilege can also set the Related Information Format option in their personal profile. If the Related Information Format field in a user's personal profile is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user's role is blank, then the setting for the company is used.</p>
Global Search Method	<p>Select which search method you want to make available to your users in the Search section in the Action bar and in the Lookup windows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Targeted Search.</b> A targeted search searches specified fields to find matches. In a targeted search, users can enter values in several fields. The search returns only those records where a match is found for each of the values the user entered. The search layouts that are assigned to user roles for the record types determine which fields users can search. Targeted search is enabled by default in Oracle CRM On Demand. For more information about targeted search, see <a href="#">About Targeted Search (page 81)</a>.</li> <li>■ <b>Keyword Search.</b> A keyword search searches default fields that are specific to each record type. In a keyword search, users enter a text string in a single text box. The search returns all records where the text string the user entered is found in any of the searched fields. For more information about keyword search,</li> </ul>

Field	Description
	<p>see About Keyword Search (voir <a href="#">A propos de la recherche par mot clé</a> page 90).</p>
<p>Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned</p>	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
<p>Fiscal Year Start Month</p>	<p>This field displays the month in which your fiscal calendar begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
<p>Fiscal Year Start Date</p>	<p>This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
<p>Fiscal Calendar Type</p>	<p>This field displays the type of fiscal year calendar you use. You can select from the following values: Calendar Quarters, 4-4-5, 5-4-4, Custom Fiscal Calendar. This setting affects time-based analyses, business plans, and forecasts. The company administrator cannot change this field.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>



Field	Description
Product Probability Averaging Enabled	<p>Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products:  <math display="block">\text{Opportunity Probability} = \frac{\text{SUM}(\text{Product Expected Revenue})}{\text{SUM}(\text{Product Revenue})}</math> </li> <li>■ If deselected, the probability is not updated as part of the action.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.</p>
Enable Save & Add Product	<p>If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is displayed in the Opportunity page header instead of the Save button. If this setting is deselected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.</p>
Enable Opportunity Revenue Split	<p>Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members.</p> <p>When this check box is selected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are displayed on the Opportunity Team Edit Users page, allowing revenue to be split among team members. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is a Team Member with a greater than 0 split revenue.</p> <p>When this check box is deselected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are not displayed on the Opportunity Team Edit Users page. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is an Opportunity Owner.</p>



Field	Description
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your user's theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Users can also remove the head-up display completely from Detail pages, by turning off the functionality in their personal profiles. For more information on the Head-up Display, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (voir <a href="#">Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand</a> page 37).</p> <p><b>NOTE:</b> If a user's theme supports the head-up functionality, then the head-up display can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, a user's personal setting overrides the company setting. However, you can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on a user's theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see <a href="#">Setting Your Theme</a> (voir <a href="#">Définition de votre thème</a> page 820).</p>
Enable Shared Addresses	<p>Select this option to turn on sharing of the top-level address records in account, contact, dealer, and partner records. If this option is deselected, then only unshared address functionality is available in account, contact, dealer, and partner records. For more information on shared addresses, see <a href="#">Addresses</a>.</p> <p><b>NOTE:</b> If shared addresses are turned on, then review the information in <a href="#">Considerations When Turning Off Shared Addresses</a> (voir <a href="#">Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées</a> page 1304) and complete the procedure in <a href="#">Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses</a> (voir <a href="#">Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées</a> page 1305) before you turn off shared addresses. Shared addresses are not compatible with prepackaged Oracle product integrations such as an Oracle Process Integration Pack (PIP). If you are using a PIP, such as Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, do not select the Enable Shared Addresses setting.</p>
Validate Shared Addresses	<p>Select this option to validate shared addresses in a company. If this option is selected, then users can select shared addresses to add to the account, contact, dealer, or partner records. Nonvalidated addresses are filtered from account, contact, dealer and partner records, and the New address button is disabled in these records.</p> <p>If Validate Shared Addresses is deselected, then all addresses are available on account, contact, dealer or partner records (that is, no filtering takes place and the New address button is enabled in these records for users with the necessary privileges).</p>

Field	Description
	<p>For more information on validating addresses, see <a href="#">Marking Shared Addresses as Validated</a> (voir <a href="#">Marquage des adresses partagées comme validées</a> page 385).</p>
Enable Enhanced View for Tabs	<p>Select this check box to enable enhanced functionality, for example, sorting and filtering in the related information sections on record Detail pages where the related information sections appear as tabs. For more information about the actions that users can perform when this check box is selected, see <a href="#">About the Enhanced View for Related Information Tabs</a> (voir <a href="#">A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes</a> page 79).</p> <p>The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.</p>
Enable Classic Theme Paging for Tabs	<p>Select this check box to allow users to scroll through the related information tabs on record Detail pages one set of tabs at a time rather than scrolling through the tabs one at a time, which is the default behavior. This setting applies only for classic themes.</p> <p>The Enable Classic Theme Paging for Tabs check box is deselected by default.</p>
Order Usage	<p>Select how users work with orders and order items in Oracle CRM On Demand.</p> <p>If you select the CRM On Demand Order Management value, then users can use order management in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>If you select the Ebiz PIP Integration value, then users can use the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution.</p> <p>Ebiz PIP Integration is the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution, and therefore this field is not available to Oracle CRM On Demand Order Management. For more information on Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contact Customer Care.</p> <p>Users require the Enable Order Access privilege in their role to use the order functionality for either of these purposes.</p> <p>For more information on choosing the order management type, see <a href="#">About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand Order Management</a> (voir <a href="#">A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand</a> page 709).</p>

Field	Description
Record-Type Lists in Lookup Windows	<p>Select how you can search for records in Lookup windows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A set of predefined lists that users can use to restrict their searches is available in the <i>record type</i> List field in Lookup windows for top-level record types, where <i>record type</i> is the name of the type of record that the user is searching for.</li> <li>■ The Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is available in the Search Layout Wizard. The check box enables you to specify that any available context-sensitive lists appear before the other lists in the <i>record type</i> List field in Lookup windows. The first list in the set of lists in the <i>record type</i> List field is active when the Lookup window opens.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Mixed:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The <i>record type</i> List field is available in the Lookup windows that display <i>record type</i> List fields, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Disabled:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The <i>record type</i> List field is not available in any Lookup windows, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access.</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>
Enable Province Picklist for Canadian Addresses	<p>Select this option to display a list of values in Province field when using the Canada address template. By default, this option is deselected.</p>

Field	Description
Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts	<p>This check box is deselected by default and determines how users can personalize the layout of related information sections on Detail pages where dynamic layouts are used, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ When the check box is deselected, a user can create only one personalized layout of the related information sections for a record type. After a user personalizes the layout of the related information sections on the Detail page for a record type, the user sees the same set of related information sections on the Detail page of all records of that type regardless of the value that is selected in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout.</li><li>■ When the check box is selected, a user can create a personalized layout of the related information sections for each value in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout.</li></ul> <p><b>NOTE:</b> To personalize related information layouts, users must have the <b>Personalize Detail Page - Related Information</b> privilege in their role.</p> <p>For information about what happens if you change the setting in this check box, see <a href="#">How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles</a> (voir <a href="#">Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles</a> page 1438).</p> <p><b>NOTE:</b> The <b>Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</b> setting applies only to the personalization of related information layouts. It does not apply to the personalization of field layouts for record pages. Users who have the <b>Personalize Detail Page - Fields</b> privilege can personalize their field layouts for individual dynamic page layouts even if the <b>Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</b> check box is not selected. For more information about personalizing field layouts, see <a href="#">Personalizing Field Layouts</a> (voir <a href="#">Personnalisation des présentations de champs</a> page 832).</p>

Field	Description
Enable Language Translation Support for Web Applets	<p>Select this check box if you want to enable the functionality that allows you to enter translated names for custom Web applets and for the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. For more information, see <a href="#">Translating Web Applet and Custom Report Names</a> (voir <a href="#">Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web</a> page 1409).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Web Applets check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> The Enable Language Translation Support for Web Applets check box applies only to custom Web applets and the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. It does not enable or disable the functionality that allows you to enter translated names for other elements in Oracle CRM On Demand, such as field names, role names, access profile names, and so on.</p>
Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message	<p>Select this check box to enable the functionality that allows you to enter translated versions of the custom error messages that are returned to users or Web services if the condition on a workflow rule is not met and the Cancel Save check box is selected for the rule. For information about entering translated versions of the custom error messages, see <a href="#">Canceling Workflow Save Operations</a> (voir <a href="#">Annulation des opérations d'enregistrement de workflow</a> page 1669).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> If workflow rules with custom error messages already exist when you select this check box, then the custom messages for those rules continue to appear in the default company language and in the default font for all users, regardless of the user's language, until you enter translated versions of the message for the existing rules.</p>
Exclude Vehicle/Asset Records from Portfolio Accounts	<p>If this setting is selected, then vehicle and asset records are excluded from all Portfolio Account listings. Before Release 29, vehicle and asset records were included in Portfolio Account listings. From Release 29, if the check box is selected, only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in listings.</p> <p>If the check box is deselected, vehicle and asset records are included in all Portfolio Account listings. This check box is deselected by default.</p> <p>From Release 33, if the check box is selected, then only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in reports that use the Portfolio-related subject areas.</p>

Field	Description
Enable Automatic Update of Opportunity Totals	<p>The Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is deselected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <p>If this check box is selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are updated automatically when any of the following events occur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A product is added to the opportunity through any channel.</li> <li>■ A product is removed from the opportunity through any channel.</li> <li>■ The details of a product that is linked to the opportunity are updated through any channel.</li> </ul> <p>If this check box is not selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not updated automatically when a product is added to or removed from the opportunity, or the details of a product that is linked to the opportunity are updated. To update the revenue on the opportunity after any such change, a user must click the Update Opportunity Totals button in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.</p> <p><b>NOTE:</b> If the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is selected on the company profile, then the Update Opportunity Totals button does not appear in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.</p>
Allow Unicode Characters in Email Fields	<p>If this check box is selected, then you can use most Unicode (UTF-8) characters in the address in the Email field on the Contact and Lead record types only, in both the local part of the address and the domain name.</p> <p>You can update the Email field in the user interface by using any of the following utilities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Import Assistant</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Web services</li> <li>■ Update Values action on a workflow</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> For information about the characters that are supported for use in email addresses, see <a href="#">About Special Characters in Email Addresses (voir A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail page 67)</a>.</p>

Field	Description
Freeze List Column Header	<p>This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> When users scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible.</li> <li>■ <b>Off.</b> When users scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible.</li> </ul> <p>This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company.</p> <p>The default value for this setting is Off.</p>
Export Request Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that export request records are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 60, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the export request records to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero).</p> <p><b>NOTE:</b> Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p> <p>The retention period applies to export requests that are submitted through List pages, as well as export requests that are submitted through the Data Export Assistant.</p>

Field	Description
Export Request Attachment Expiry (Days)	<p>This field specifies the number of days that the attachments containing the output from export requests are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The default value is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366.</p> <p>The retention period applies to attachments for export requests that are submitted through List pages, as well as attachments for export requests that are submitted through the Data Export Assistant.</p> <p><b>NOTE:</b> Users who have the Delete Export Request Attachments privilege in their role can manually delete an export request attachment before it is purged, regardless of the value that is set in this field. After a user deletes an export request attachment, the attachment cannot be retrieved.</p> <p>If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the export request attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, export requests will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the export request attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and export requests will not fail as a result of the file allotment being reached.</p> <p><b>NOTE:</b> After an export request is deleted, it is not possible to access the attachment for the request. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Export Request Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).</p>
Email Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that the emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 30, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the emails to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero).</p> <p><b>NOTE:</b> Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p>



Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	<p>This field specifies the number of days that the attachments to emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The default is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366.</p> <p>If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the email attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the email attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will not fail as a result of the file allotment being reached.</p> <p><b>NOTE:</b> After a sent email is deleted, it is not possible to access the attachment for the email. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Email Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).</p>
Store Email in Lower Case	<p>The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase.</li> <li>■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase.</p> <p>This setting applies to all email addresses that are added to Oracle CRM On Demand, regardless of the channel through which the addresses are added.</p> <p><b>NOTE:</b> If your company saved email addresses in mixed case in the past, and if the Store Email in Lower Case check box is selected, then errors can occur when you attempt to use Web services requests or REST API requests on records such as user and contact records where the email addresses are in mixed case. If such issues arise, and if your company wants to store all email addresses in lowercase, then you must update the email addresses that are currently stored in mixed case and change them to lowercase. To edit the email addresses, you must first deselect the Store Email in Lower Case check box. After you finish editing the email addresses, select the Store Email in Lower Case check box again.</p>
Enable HTML Formatting	<p>The setting in this check box determines whether HTML formatting is supported in fields of the Note field type. For more information, see <a href="#">About the HTML Editor (page 68)</a>.</p>

Field	Description
Keep Disabled Picklist Value On Update	<p>The setting in this check box determines the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Whether a disabled picklist value can remain in a field on a record when a user updates the field inline or edits the record through the user interface.</li> <li>■ Whether the Import Assistant can update a multi-select picklist field with a list of values that includes one or more disabled values that are already selected in the field.</li> </ul> <p>For information about the behavior that this setting controls, see <a href="#">About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting (voir A propos du paramètre Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour page 1372)</a>.</p>
Prevent Web Service Updates of Inactive Currencies	Select this check box if you want to prevent Web services from updating a currency field value to an inactive currency. By default, this check box is deselected, and Web services can update a currency field value to an inactive currency.
Enable Audit Trail Fields to Respect User Locale	Select this check box if you want numbers, currencies, phone numbers, times, and dates in audit trail records to be shown in the appropriate format for the current user's locale. By default, such fields are shown in the same format for all users, regardless of a user's locale.
Enforce Product Category-Product Relationship	<p>Select this check box if you want to make sure that the relationship between a product and its product category is always correct. By default, this check box is deselected, and users can save a record on which the product and the product category are not related.</p> <p>If you select this check box, then for the following record types, users receive an error message if they try to save a record on which the product category and the product are not associated with each other:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Revenue</li> <li>■ Accreditation</li> <li>■ Certification</li> <li>■ Contact Revenue</li> <li>■ Course</li> <li>■ Exam</li> <li>■ Opportunity Product Revenue</li> </ul>

### 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.
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 href="#">A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous (page 253)</a>.</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 le	<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 <a href="#">Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads (page 283)</a>.</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> <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 (page 1537)</a>.</p>

Champ	Description
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 (page 1537)</a>.</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 (page 1595)</a>.</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>
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 (voir Book Management page 1553)</a>.</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'aux enregistrements 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 des enregistrements 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 aux enregistrements 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 aux enregistrements 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 <a href="#">Fusion des enregistrements (voir Merging Records page 167)</a>.</p>



Champ	Description
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 Gestion des livres (voir <a href="#">Book Management</a> page 1553).</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.



Champ	Description
Importer des valeurs vides dans les listes de sélection à sélection multiple	<p>Ce paramètre détermine si un champ de liste de sélection à sélection multiple contenant une valeur dans un enregistrement peut être mis à jour avec une valeur NULL lorsque cet enregistrement est mis à jour via une opération d'importation.</p> <p>Par défaut, cette case et la case correspondance dans l'Assistant d'import sont toutes deux désactivées, et vous ne pouvez pas mettre à jour les champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL lors d'une opération d'importation. Toutefois, vous pouvez cocher la case dans l'Assistant d'import si vous voulez autoriser la mise à jour des champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via une opération d'importation.</p> <p>Si vous cochez cette case dans le profil de la société, la case à cocher correspondante dans l'Assistant d'import est également activée automatiquement, et vous pouvez mettre à jour les champs de la liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via une opération d'importation. Vous pouvez désactiver la case dans l'Assistant d'import si vous ne voulez pas autoriser la mise à jour des champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via une opération d'importation.</p>
Activer le workflow	<p>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.</p>
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> <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>

Champ	Description
Type d'authentification	<p>Affiche les types d'authentification autorisés pour votre société. Cette valeur ne peut être affectée que par le Support clientèle. 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 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</p>

Champ	Description
	<p>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>
Restrictions d'adresses IP activées	Voir <a href="#">Restriction de l'utilisation d'adresses IP (page 1266)</a> .
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 (voir A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) page 1264)</a>.</p> <p>Cette case est cochée par défaut si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand et vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.</p>
Activer l'intégration IFRAME	<p>Pour des raisons de sécurité, cette case à cocher est désélectionnée par défaut et ne doit être sélectionnée que lorsque requis. En sélectionnant cette case, vous autorisez les utilisateurs à intégrer des pages Oracle CRM On Demand dans un iFRAME sur une page d'un autre site Web. Si l'utilisateur tente d'intégrer Oracle CRM On Demand dans un iFRAME d'une page d'un autre site Web, et 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.</p>

Champ	Description
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	<p>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.</p>

### 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 des rapports	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des rapports en temps réel dans l'analytique. Ces rapports fournissent des analyses de données en temps réel. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilité du responsable.</b> Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</li> <li>■ <b>Visibilité de l'équipe.</b> Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec leurs équipes de compte ou d'opportunité.</li> </ul> <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, voir Données analytiques (voir <a href="#">Analytique</a> page 871), et notamment la rubrique A propos de la visibilité des</p>

Champ	Description
	<p>enregistrements dans l'analytique (voir <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> page 891).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous voulez limiter la visibilité aux enregistrements dans les rapports en temps réel de l'analytique, vous devez sélectionner une valeur dans ce champ.</p>
Domaines historiques	<p>Utilisez cette liste de sélection pour définir la visibilité pour les utilisateurs qui souhaitent afficher des rapports historiques dans l'analytique. 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilité du responsable.</b> Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que les données appartenant directement à leurs subordonnés. (Il s'agit du paramètre par défaut.)</li> <li>■ <b>Visibilité de l'équipe.</b> Permet aux utilisateurs de voir leurs propres données, ainsi que celles qu'ils partagent avec leurs équipes de compte et d'opportunité.</li> <li>■ <b>Visibilité totale.</b> Ce paramètre combine la visibilité du responsable et celle de l'équipe.</li> </ul> <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, voir Données analytiques (voir <a href="#">Analytique</a> page 871), et notamment la rubrique A propos de la visibilité des enregistrements dans l'analytique (voir <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> page 891).</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous voulez limiter la visibilité aux enregistrements dans les rapports historiques de l'analytique, vous devez sélectionner une valeur dans ce champ.</p>
Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle	<p>Utilisez cette liste de sélection pour indiquer si vous souhaitez que le composant Données analytiques utilise le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction du type d'enregistrement, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si le paramètre "Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle" est activé par l'intermédiaire du profil de la société ou de votre profil utilisateur, et si le paramètre de visibilité "Lecture de tous les enregistrements autorisée" est sélectionné par votre administrateur pour votre rôle d'utilisateur sur un type d'enregistrement donné, vous pouvez afficher tous les enregistrements de ce type dans l'analytique.</p> <p>Voir A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (voir <a href="#">A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle</a> page 819) 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", l'analytique utilise la visibilité définie dans les 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
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 href="#">A propos du géocodage des informations d'adresse (page 396)</a> .

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

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

- 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 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 \(page 1512\)](#).
  - 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 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.  La valeur par défaut des clients existants et nouveaux est 3.
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 services Web et les durées d'expiration des sessions actives, le client Services Web doit s'identifier de nouveau pour pouvoir continuer à utiliser les services Web.</p>
<b>Informations sur le contrôle de mot de passe</b>		
Expiration des mots de passe utilisateur dans	30 jours, 60 jours, 90 jours, 180 jours, un an, n'expire jamais	<p>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.</p> <p><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.</p>
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	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

	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><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.</p>
Longueur minimale du mot de passe	Nombre compris entre 6 et 30	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	<p>Si la case est sélectionnée, un contrôle de règle de mot de passe est activé lorsque l'utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand. Ce contrôle de règle garantit que le mot de passe de l'utilisateur respecte la longueur et le niveau de complexité minimum du mot de passe définis dans Oracle CRM On Demand.</p>
Nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser	Nombre compris entre 0 et 10	<p>Le nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser dans Oracle CRM On Demand.</p> <p>La valeur par défaut pour les nouvelles sociétés est 3. La valeur par défaut pour les sociétés existantes est 1 ou 0 si les conditions suivantes sont satisfaites :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le paramètre Votre nouveau mot de passe doit être différent de votre ancien mot de passe est sélectionné.</li> <li>■ L'option Nombre des précédents mots de passe que l'utilisateur ne doit pas être autorisé à réutiliser n'est pas sélectionnée.</li> </ul>
<b>Informations d'authentification</b>		
Nombre de questions de sécurité à traiter	Nombre compris entre 0 et 8	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions et de réponses de sécurité à définir</p>

		<p>par un utilisateur. Ces questions et réponses sont conservées pour utilisation ultérieure.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les utilisateurs configurent leurs questions de sécurité lorsqu'ils se connectent à Oracle CRM On Demand pour la première fois. Ils peuvent également modifier ces questions à tout moment. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Définition de vos questions de sécurité (page 824)</a>.</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>
<p>Nombre de questions de sécurité à traiter</p>	<p>Nombre compris entre 0 et 8</p>	<p>Ce paramètre détermine le nombre de questions de sécurité auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réinitialisation d'un mot de passe à partir du lien Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ? de la page de connexion à Oracle CRM On Demand. Lorsque l'utilisateur envoie la demande de</p>

		<p>réinitialisation du mot de passe, il reçoit un e-mail peu de temps après contenant un lien vers une page temporaire.</p> <p>Sur cette page, il doit répondre au nombre de questions de sécurité spécifié par ce paramètre pour pouvoir réinitialiser le mot de passe.</p> <p>La valeur de ce champ doit être inférieure ou égale à la valeur du champ Nombre de questions de sécurité à compléter dans la mesure où l'utilisateur ne peut pas répondre à plus de questions que celle définies.</p>
Nombre de jours de validité de la 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.

<p>Autoriser les utilisateurs à changer l'adresse e-mail</p>	<p>Case à cocher</p>	<p>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.</p>
<p>Option Session simultanée</p>	<p>Autoriser avec notification, Autoriser sans notification et Empêcher et mettre fin à la session existante</p>	<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 \(page 1506\)](#)
- [Définition des utilisateurs \(page 1489\)](#)
- [Définition des contrôles de mot de passe de la société \(page 1257\)](#)

### 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 \(page 1524\)](#)

**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.

**A SAVOIR :** 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 \(page 1267\)](#)
- [Mise à jour du nom du calendrier fiscal \(page 1268\)](#)
- [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé \(page 1268\)](#)
- [Gestion des listes de périodes de votre société \(page 1270\)](#)

## 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 \(page 1268\)](#). 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Société - Administration, cliquez sur le lien Profil de la société.
- 3 Dans la section Paramètres de la société, passez en revue les champs suivants :
  - Premier mois de l'année fiscale
  - Date de début du calendrier fiscal
  - Type de calendrier fiscal

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

### Calendriers fiscaux personnalisés

Des calendriers fiscaux personnalisés sont disponibles dans Oracle CRM On Demand pour les sociétés qui n'utilisent pas des mois calendaires standard ni un calendrier fiscal courant. C'est l'administrateur de la société

qui définit ces calendriers personnalisés. Vous devez créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé pour chaque exercice au cours duquel vous souhaitez créer des plans commerciaux, des objectifs, des prévisions ou des analyses périodiques dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la définition de calendriers fiscaux personnalisés, reportez-vous à la rubrique [Définition d'un calendrier fiscal personnalisé \(page 1268\)](#).

### 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 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 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 \(page 1731\)](#).

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

- 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 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 complémentaires.** 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 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 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 \(page 1267\)](#).

#### **Pour modifier le calendrier fiscal 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 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 \(page 110\)](#) et [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).

#### **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 (voir [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#) page 157).
  - **Affiner 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 (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
  - **Enregistrer la liste.** Enregistre une liste. Lorsque vous cliquez sur Enregistrer la liste, une page offrant différentes options d'enregistrement s'affiche.
  - **Afficher le filtre de la liste.** Affiche les informations importantes d'une liste figurant dans le menu déroulant ; voir [Page Afficher la liste \(page 155\)](#). Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur Afficher sur la page Gérer les listes.
  - **Gérer les listes.** Gère les listes de périodes ; voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).
  - **Créer une liste.** Crée une liste de périodes filtrée ; voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).

### **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 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'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 (voir [Managing Search Layouts](#) page 1414).

### **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 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'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 \(page 1420\)](#).



## 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 (voir [Managing Currencies](#) page 1272).

## Managing Currencies

To allow users to conduct and track business in any currency, you need to activate those currencies. Otherwise, the default currency set up for the company is the only option.

If your employees record transactions in other currencies, you also need to set up exchange rates between those currencies and your company's default currency. The application uses the exchange rates when rolling up revenue for reports and forecasting.

**CAUTION:** Be sure to set up exchange rates before your users enter transactions for all currencies you activate.

You can enter multiple exchange rates for any active currency. Each entry consists of the Exchange Date and an Exchange Rate for that date. In determining which exchange rate to use for a particular transaction, the application follows these rules:

### How Oracle CRM On Demand Converts Exchange Rates Between the Company Default Currency and the User's Default Currency

In this case, a company has the following currencies:

- The default currency for a company is the U.S. dollar (USD).
- This company also has additional currencies activated: the euro (EUR) and pound sterling (GBP).
- This company has defined exchange rates between USD and EUR, and between USD and GBP.
- The user enters the opportunity revenue in EUR. However, the user default currency is GBP.
- Oracle CRM On Demand performs the EUR to GBP conversion as follows:
  - It first converts the opportunity revenue to the company default currency; that is, from EUR to USD.
  - It then converts the opportunity revenue to the user's currency; that is, from USD to GBP.

### How Exchange Rates Are Applied to Forecast Rollups

In this case, the following rules apply:

- If there is an exchange rate defined for the same date as the transaction, it uses that Exchange Rate value.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction but there are exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the exchange rate with the date that is nearest to the transaction date.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction and there are no exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the next available exchange rate that has a date *after* the transaction date.

For example, if exchange rates are entered for only 5/15/2004 and 8/15/2004, then this occurs:

- For transactions prior to 5/15/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions between 5/15/2004 and 8/14/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions on or after 8/15/2004, the 8/15/2004 rate is used.

### How Exchange Rates Are Applied to Reports

For reports, exchange rates are applied in a more general way than for forecasting. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within a month use that rate. For example, for opportunities,



Oracle CRM On Demand uses the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date. For asset currency-conversions, Oracle CRM On Demand uses the Purchase Date field as the date. For opportunity products, Oracle CRM On Demand uses the exchange rate that is closest to the start date of the product revenue. For other objects, including custom objects 01-03, Oracle CRM On Demand uses the created date to determine the exchange rate date. For custom objects 04-15, Oracle CRM On Demand uses the Exchange Date field.

The exchange rate assigned to a month is determined as follows:

- If more than one exchange rate exists for a month, the one with the latest date in that month is used.
- If no exchange rates exist for a month, that month's exchange rate is set to the same rate as the closest future month that has a rate defined for it.
- If there are no exchange rates for future months, the first previous month's exchange rate is used.

For example, if exchange rates are defined for 5/10/2004, 5/20/2004, and 8/14/2004, then:

- The May 2004 rate will be the value set for 5/20/2004 (the latest rate set for May).
- The August 2004 rate will be the value set for 8/14/2004 (the only rate set for August).
- April 2004 and prior months will be assigned the rate for 5/20/2004. There are two dates for the month of May.
- June and July 2004 will be assigned the August 2004 rate (closest future month).
- September 2004 and future months will be assigned the August 2004 rate (no future month, so first previous month is used).

In reports, any values that require conversion between currencies will use the exchange rate defined for the month that the transaction falls in, calculated as described above.

**NOTE:** During forecasting, all opportunities are converted to the company default currency for forecast rollups. However, in reports, revenue fields are converted to the end user's currency amount.

You need to wait until the daily analytics refresh runs when either of these situations occurs:

- A new currency is activated for your company and the exchange rate is set up
- A new currency is selected by a user that no other user for your company has selected (on the Personal Detail page)

The refresh automatically generates any required cross exchange rates. After that, you can run historical or real-time reports.

**NOTE:** If the currency code on a record is blank, then Analytics assumes that the values in the currency fields on the record are in the company's default currency. In any analysis that includes the record, the values that are returned in the currency fields are the corresponding values in the currency for the analysis, calculated using the appropriate exchange rate. The currency for an analysis is the currency that is selected on the user profile of the user who is viewing the analysis. If no currency is selected on the user's profile, then the default currency for the company is used. However, if a currency prompt is set up on the analysis, then the user can select a different currency.

Whenever users change their default user currency, they must sign out of Oracle CRM On Demand, and then sign in again before reports display data in the newly selected currency.

**Before you begin.** To perform the procedures for managing currencies, your role must include the Manage Company - Define Currencies privilege. Also, to understand the effect of currency settings, read About Profile Settings for Users (voir [A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs](#) page 817).

### **To activate currencies**

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.

- 3 In the Currency Definition section, click the Currency Definition link.
- 4 On the Currency Setup page, select All Currencies from the drop-down list.
- 5 Click the Edit link for the currency you want to activate.
- 6 On the Currency Edit page, select the Active check box.
- 7 (Optional) On the Currency Edit page, you can change the symbol corresponding to the currency.  
For example, you might want to distinguish currencies by their currency codes instead of by their symbols. Therefore, you would change \$ to USD, ¥ to JPY, and € to EUR.  
**NOTE:** You can use any symbol to represent a currency, except those symbols used by certain locales for thousands separators or decimals points, that is, a period (.), a comma (,) or a space ( ).
- 8 Save the record.

### **To define the exchange rates**

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Currency Definition section, click the Exchange Rates link.  
The Exchange Rate Edit page appears with the latest exchange rates for your activated currencies. If no exchange rate has been defined, it appears blank.  
**NOTE:** The *To Currency* is always the currency that is set for your company. You must enter exchange rates that tell the application how to convert each active currency into that currency.
- 4 To add a new exchange rate for an active currency:
  - a Click the Exchange History link for the Currency row for which you want to add a rate.  
On the Exchange Rate page, click New.
  - b On the Exchange Rate Edit page, complete the information.  
For Exchange Rate, enter how many units of the *To Currency* it would take to buy one unit of the *From Currency*.  
Example: 1 Euro = 1.3 US dollars.  
Assuming your company's currency is set to US Dollars (USD), you would enter these values:
    - From Currency: EUR
    - To Currency: USD
    - Exchange Rate: 1.3
- 5 Click Save.

### **To view a history of exchange rates**

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Currency Definition section, click the Exchange Rates link.  
On the Exchange Rate Edit page, the latest exchange rates appear for different currencies.
- 4 To see the history of exchange rates for a single currency, click the Exchange Rate History link.  
A history of the exchange rates appears.

## 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 \(page 1451\)](#).

**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 \(page 1420\)](#).

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 \(page 1280\)](#) et [A propos des champs Liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions \(page 63\)](#).

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 \(page 1276\)](#)
- [Procédure de configuration des divisions \(page 1276\)](#)
- [Création de divisions \(page 1277\)](#)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions \(page 1277\)](#)
- [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#)

### 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 \(page 1454\)](#)

- [A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions \(page 1279\)](#)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements \(page 1280\)](#)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur \(page 1507\)](#)

## 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.
- **Rechercher.** 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 \(page 1276\)](#)
- [Création de divisions \(page 1277\)](#)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions \(page 1277\)](#)
- [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements \(page 1280\)](#)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur \(page 1507\)](#)

## 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 \(page 1276\)](#).

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 \(page 1277\)](#).

- 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 \(page 1277\)](#).
- 4 Associez des utilisateurs aux divisions.  
Pour plus d'informations, voir [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#).
- 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, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#).

## 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 1276](#)).

**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 \(page 1275\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions \(page 1276\)](#)
- [Procédure de configuration des divisions \(page 1276\)](#)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions \(page 1277\)](#)
- [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#)

## 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 \(page 1451\)](#).

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 1276](#)).

**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 \(page 1507\)](#).

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 1276).

**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 jusqu'à cinq divisions en une simultanément. Lorsque vous fusionnez plusieurs divisions, une division est conservée et les autres sont supprimées.

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.
- Les utilisateurs qui étaient associés à la division supprimée et qui n'étaient pas précédemment associés à la division conservée sont automatiquement associés à cette division. 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 (voir [Merging Records](#) page 167).

## 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> </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</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 :
		<ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>de valeurs de liste de 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 de sélection de l'enregistrement.</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>

### Rubriques connexes

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

- [Configuration des divisions \(page 1275\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions \(page 1276\)](#)
- [Procédure de configuration des divisions \(page 1276\)](#)
- [Création de divisions \(page 1277\)](#)
- [Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions \(page 1277\)](#)
- [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur \(page 1507\)](#)
- [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1451\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1452\)](#)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1453\)](#)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1373\)](#)

## 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 \(page 1282\)](#)
- [Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise \(page 1283\)](#)
- [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale \(page 1284\)](#)
- [Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit \(page 1285\)](#)
- [Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société \(voir \[Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails\]\(#\) page 1286\)](#)
- [Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société \(page 1289\)](#)

## 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 :** Chaque nuit, Oracle CRM On Demand supprime définitivement les enregistrements de connexion utilisateur qui datent de plus de 90 jours. 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 plus d'informations sur le domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations, voir [Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations \(page 981\)](#).

**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 \(page 158\)](#).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements de la liste d'activité de connexion (voir Nombre d'enregistrements dans les listes (voir [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#) page 157)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration d'une liste d'activité de connexion filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
  - **Gérer les listes.** Gestion des listes d'activité de connexion. Reportez-vous à la rubrique [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).
  - **Créer une liste.** Création d'une liste d'activité de connexion filtrée. Reportez-vous à la rubrique Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
  - **Enregistrer 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 \(page 1507\)](#)

### **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 :** Une fois par mois, Oracle CRM On Demand supprime définitivement les enregistrements d'utilisation des ressources qui datent de plus de 90 jours. 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 \(page 158\)](#)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir Nombre d'enregistrements dans les listes (voir [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes page 157](#))).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists page 143](#))). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Enregistrer la liste.** Enregistrement 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. Voir Création et affinement de listes (voir [Creating and Refining Lists page 143](#)).
  - **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 \(page 153\)](#)).

### **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 auditable. 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 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 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 (voir [Customizing the Audit Trail](#) page 1426).

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](#) (page 158)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir Nombre d'enregistrements dans les listes (voir [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#) page 157)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir Création et amélioration de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143)). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Enregistrer la liste.** Enregistrement 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. Voir Création et affinement de listes (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143).
  - **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](#) (page 153)).

#### **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 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 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 \(page 158\)](#)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes \(page 157\)](#)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir [Création et amélioration de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#)). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Enregistrer la liste.** Enregistrement 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. Voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).
  - **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 \(page 153\)](#)).

### **Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails**

The Email Monitor page displays the following information:



- **Email Monitor Summary.** Displays the number of pending emails from Oracle CRM On Demand.
- **Outbox.** Displays specific details pertaining to emails waiting to be sent from Oracle CRM On Demand.
- **Sent Items.** Displays specific information pertaining to emails already sent from Oracle CRM On Demand. You can use Alpha search to locate a sent email.

### About the Retention Period for Sent Emails and Email Attachments

In the standard application, Oracle CRM On Demand retains sent emails and their attachments for a certain period, as follows:

- The email is retained for 30 days, and is then purged.
- The email attachment is retained for 7 days, and is then purged.

Your administrator can change the retention periods for sent emails and their attachments, by changing the values in the following fields on the company profile:

- Email Expiry (Days)
- Email Attachment Expiry (Days)

For information about updating these fields, see [Configuring Company Settings \(page 1227\)](#).

Emails that are sent when users import records, and emails that are sent when a scheduled event for analytics is executed, can have files attached to them. If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

For emails that are sent when users import records, the log file is the first attachment, and the map file is the second attachment. The map file is attached to the email provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped files, as well as the emails themselves, through the email monitor, regardless of whether or not the files were attached and sent with the emails.

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege. If your user role does not include this privilege, then you cannot view the pending and sent emails for your entire company. However, you can view the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand to you, as well as the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand on your behalf, in your personal email monitor. For more information, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(page 844\)](#).

The following procedure describes how to view your company's pending and sent emails.

### To review pending and sent emails from Oracle CRM On Demand

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Company Audit section, click the Email Monitor link.

The Outbox and Sent Items sections display the following values:

- **Type.** This column displays one of the following values:
  - **Customer.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand on behalf of users to other users or to customers.
  - **Operations.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to Oracle CRM On Demand Customer Care.

- **Service.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to users.
- **Sub-Type.** This column displays a value that indicates the type of operation from which the email originated. The sub-type is one of the following:
  - **Administration.** Emails that are sent to Oracle CRM On Demand Customer Care.
  - **Assignment Manager – Lead.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a lead to a user.
  - **Assignment Manager – SR.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a service request to a user.
  - **Batch Operations.** Emails that are sent to users when they perform actions such as deleting records using the Batch Delete feature, or assigning books to records using the Batch Assign Books feature.
  - **Export.** Emails that are sent to users when they export records.
  - **Forecast.** Emails that are sent in connection with forecasts.
  - **Fund Request.** Emails that are sent to users when fund requests are submitted.
  - **Import.** Emails that are sent to users when they import records.
  - **Integration Events.** Emails that are sent to users in connection with integration events and integration event queues.
  - **Partner Relationship.** (Specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Emails that are sent to users when they are set up as users within a partner organization.
  - **Service Allotments.** Emails that are sent to users in connection with service allotments and license allotments.
  - **Trial Account.** Emails that are sent to users in connection with trial accounts for Oracle CRM On Demand.
  - **User Management.** Emails that are sent to users when they are set up in Oracle CRM On Demand, and emails sent to users in connection with certain changes to their user account.
  - **Workflow.** Emails that are sent to users by workflow actions.
- **Status.** This column displays one of the following values:
  - **Queued.** The email request has not been processed yet.
  - **In Progress.** The email is being processed. Oracle CRM On Demand attempts to send an email three times. If on the third attempt the email fails to send, the status changes to Error.
  - **Sent.** The email has been successfully sent.
  - **Suppressed.** The email was not sent, because Oracle CRM On Demand does not send emails to the specified address.
  - **Error.** The email request did not complete because an error occurred.
- **From.** The email address of the person or company who sent the email.
- **Sent.** The date and timestamp the email was sent.
- **To.** The email addresses of all the recipients to whom the email was sent.
- **Initiated By.** The user sign-in ID of the user who initiated the email.
- **Subject.** The subject of the email.
- **Workflow Id.** If the email originated from a workflow action, then this column shows the ID of the workflow action. You can drill down to view the details of the workflow action.



- 4 If the sent email that you want to review is not displayed, then click Show Full List to open the Email List page, where you can search for the email.
- 5 If you want to delete a sent email, then click the Delete link for that email.

**NOTE:** When you delete a sent email, any attachment to the email is also deleted.

- 6 To download an attachment for a sent email, do the following:
  - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
  - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the link in the Attachment field for the attachment you want to download.

**TIP:** You can also download the first attachment for an email directly in the Email Monitor and Email List page, by clicking the Download link for the email record.

- 7 To delete a single attachment for a sent email, do the following:
  - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
  - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the Delete link for the attachment.

The following procedure describes how to work with lists of sent emails.

### **To work with lists of sent emails**

- 1 In the Email Monitor page, in the Sent Items section, click Show Full List.
- 2 In the title bar of the Email List page, click Menu, and then select the option for the task that you want to perform, as follows:
  - **Exporter la liste.** Exportation de la liste vers un fichier (voir [Exportation d'enregistrements dans des listes \(page 158\)](#)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes \(page 157\)](#)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir [Création et amélioration de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#)). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Enregistrer la liste.** Enregistrement 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. Voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).
  - **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 \(page 153\)](#)).

For more information about the audit trail, see [Customizing the Audit Trail \(page 1426\)](#).

### **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 (voir [Configuring Company Settings](#) page 1227).

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 sur 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>

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
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, <i>Compte:Interlocuteur</i> .
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.
Soumise	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 exporté	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 \(page 843\)](#).

**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 \(page 158\)](#)).
  - **Nombre d'enregistrements.** Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir [Nombre d'enregistrements dans les listes \(page 157\)](#)).
  - **Affiner la liste.** Amélioration de la liste (voir [Création et amélioration de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#)). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.
  - **Enregistrer la liste.** Enregistrement 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. Voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).
  - **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 \(page 153\)](#)).

## **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 \(voir \[Reviewing Your Alerts\]\(#\) page 46\)](#)
- [Publication des alertes définies pour la société \(page 1292\)](#)
- [Utilisation des listes \(page 137\)](#)
- [Champs d'alerte \(page 1294\)](#)

### **Publication des alertes définies pour la société**

Vous pouvez utiliser ces alertes pour diffuser des informations de toute la société à tous les utilisateurs, par exemple des notifications de réunions et des modifications de règles. Vous pouvez également configurer les alertes afin qu'elles soient diffusées uniquement aux utilisateurs qui ont un rôle spécifique. Les alertes apparaissent sur la page d'accueil des utilisateurs.

Vous pouvez également configurer une alerte pour afficher les informations dans une fenêtre contextuelle séparée qui s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur se connecte à Oracle CRM On Demand, dans une barre de texte à défilement en bas de chaque page d'Oracle CRM On Demand, ou à ces deux emplacements.

Une fenêtre d'alerte affiche le titre et la description de l'alerte. La barre de texte à défilement affiche uniquement le titre de l'alerte, mais les utilisateurs peuvent voir sa description en survolant le titre avec le pointeur. Un utilisateur peut ignorer une alerte afin qu'elle n'apparaisse plus dans une fenêtre d'alerte ou dans la barre de texte à défilement de cet utilisateur. Toutefois, cette alerte reste accessible depuis la page d'accueil de l'utilisateur.

**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.

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 Sur 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 Sur la page Nouvelle alerte ou Alertes - Modification, entrez les informations requises.
- 6 (Facultatif) Si vous voulez que l'alerte s'affiche dans une fenêtre contextuelle séparée lorsque les utilisateurs appropriés se connectent, ainsi que dans la section Alertes de Ma page d'accueil, cochez la case Afficher la fenêtre contextuelle à la connexion.
- 7 (Facultatif) Si vous voulez que l'alerte s'affiche dans une barre de texte à défilement en bas de la page pour les utilisateurs appropriés, cochez la case Défilement de la barre de texte.

**REMARQUE :** La couleur d'arrière-plan et la couleur du texte de la barre de texte à défilement peut être configurée pour chaque thème. Pour plus d'informations sur la configuration de thèmes, reportez-vous à la rubrique [Création de nouveaux thèmes \(page 1472\)](#).

- 8 Enregistrez l'alerte.

### ***Pour joindre un fichier à une alerte***

- 1 Cliquez sur le titre de l'alerte dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 2 Dans la section d'informations connexes Pièces jointes de la page Alertes - Informations, cliquez sur le bouton Ajouter une pièce jointe, puis entrez les informations.
- 3 Sur la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

### ***Pour joindre une URL à une alerte***

- 1 Cliquez sur le titre de l'alerte dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.
- 2 Dans la section d'informations connexes Pièces jointes de la page Alertes - Informations, cliquez sur le bouton Ajouter une URL, puis entrez les informations.
- 3 Sur la page Pièces jointes - Modification, cliquez sur Enregistrer.

### ***Pour affecter une alerte à des rôles spécifiques***

- 1 Cliquez sur le titre de l'alerte dans la page Liste des alertes pour ouvrir ses détails.

**REMARQUE :** Si aucun rôle n'est sélectionné, l'alerte est envoyée à tous les utilisateurs et tous les rôles de la société.

- 2 Dans la section d'informations connexes Rôles associés de la page Alertes - Informations, cliquez sur le bouton Ajouter.
- 3 Dans la boîte de dialogue Recherche un rôle, recherchez le rôle approprié, puis cliquez sur Sélectionner.
- 4 Lorsque vous avez terminé d'ajouter des rôles, cliquez sur Enregistrer.  
La boîte de dialogue Rechercher un rôle se ferme et le ou les rôles sélectionnés pour l'alerte sont maintenant affichés sur la page Alertes - Informations.

### Rubriques connexes

- [Affichage des accusés de réception d'alerte \(page 1294\)](#)

## Affichage des accusés de réception d'alerte

Si la case Afficher la fenêtre contextuelle à la connexion est cochée sur un enregistrement Alerte, l'alerte s'affiche dans une fenêtre contextuelle lorsque les utilisateurs appropriés se connectent. Si la case Défilement de la barre de texte est cochée pour un enregistrement d'alerte, l'alerte apparaît dans une barre de texte à défilement en bas de la page d'Oracle CRM On Demand pour les utilisateurs appropriés.

Un utilisateur peut ignorer une alerte et confirmé qu'il l'a lue en cochant la case intitulée "J'ai lu ces informations, ne plus afficher", puis en cliquant sur OK. L'alerte ne s'affichera plus dans une fenêtre contextuelle ni dans la barre de texte à défilement pour cet utilisateur, mais elle reste disponible dans la section Alertes de la page Ma page d'accueil jusqu'à son expiration.

Si une alerte est configurée pour s'afficher dans une fenêtre contextuelle, dans la barre de texte à défilement ou à ces deux emplacements, vous pouvez afficher une liste des utilisateurs qui ont confirmé avoir lu cette alerte.

### *Pour afficher les accusés de réception pour une alerte*

- 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.
- 4 Cliquez sur le titre de l'alerte.
- 5 Dans la page Alertes, section d'informations connexes Reçu par les utilisateurs, cliquez sur Afficher la liste complète.

## 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.
Afficher la fenêtre contextuelle à la connexion	Si cette case est cochée, l'alerte s'affiche dans une fenêtre contextuelle séparée lorsque les utilisateurs se connectent.

Champ	Description
URL d'information supplémentaire	URL ou nom du fichier et chemin d'accès au répertoire associés à l'alerte. <b>REMARQUE :</b> Vous ne pouvez pas modifier ce champ en ligne dans les détails de l'alerte. Pour le modifier, vous devez ouvrir la page Alertes - Modification.
Description de l'alerte	Texte descriptif tel qu'il apparaîtra dans l'alerte.
Date de publication	Date à laquelle vous voulez que l'alerte commence à être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Date d'expiration	Date à laquelle vous voulez que l'alerte cesse d'être diffusée dans la page Ma page d'accueil.
Hyperlien affiché	Texte d'hyperlien de l'URL ou chemin d'accès que vous avez entré dans le champ URL d'information supplémentaire dans l'alerte.  Par exemple, si vous avez saisi une URL pour une page Web fournissant des consignes relatives à une réunion dans le champ URL d'information supplémentaire, par exemple "http://company.site/doc_2389.html", vous pouvez saisir "Consignes relatives à la réunion" pour le texte du lien.
Barre de texte à défilement	Si cette case est cochée, le texte de l'alerte apparaît dans une barre de texte à défilement en bas de chaque page d'Oracle CRM On Demand.

**A SAVOIR :** Vous pouvez créer des listes filtrées pour restreindre l'affichage à un type d'enregistrement d'alerte. Pour obtenir des instructions, voir [Utilisation des listes](#) (voir [Utilisation des listes](#) page 137).

### Rubriques connexes

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

- [Publication des alertes définies pour la société](#) (page 1292)

## 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 1297)
- [Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service](#) (page 1298)
- [Définition d'alertes pour les affectations de service](#) (page 1299)
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) (page 1300)

### 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 \(page 2005\)](#).

### 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 simultané.** 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 simultané de services Web.** Détermine le nombre maximum de demandes de services Web qu'une société peut traiter simultanément.

**REMARQUE :** Les demandes émanant d'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 simultané 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 d'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 \(page 1298\)](#).

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 \(page 1299\)](#).

### **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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
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 (voir <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes</a> page 158).
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 <a href="#">Page Gérer les listes (page 153)</a> .

Pour	Effectuez cette procédure
Naviguer dans la liste	Cliquez sur les icônes de navigation en haut ou en bas de la page de liste pour accéder à la page suivante, à la page précédente, à la première page ou à la dernière page de la liste.
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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
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 <a href="#">Page Afficher la liste (page 155)</a> .
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 simultanée de services Web.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Dans le coin supérieur droit 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 Utilisation des fichiers pour ouvrir la page de liste Utilisation des fichiers.

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

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

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

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 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 Utilisation des enregistrements pour ouvrir la page de liste Utilisation des enregistrements.

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

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

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

**A SAVOIR** : Pour plus d'informations sur les options de menu des pages de liste Utilisation des fichiers et Utilisation des enregistrements, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

## 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 \(page 1301\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées \(page 1304\)](#)
- [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées \(page 1305\)](#)
- [Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation \(page 1306\)](#)
- [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses \(page 1306\)](#)

### Rubriques connexes

- [Adresses](#)
- [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#)

## Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées

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

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

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

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

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

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

La liste inclut les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

- [Champs d'adresse : Préparation de l'importation \(page 1830\)](#)
- [Champs de compte : Préparation de l'importation \(page 1817\)](#)
- Champs d'interlocuteur : Préparation de l'importation (voir [Contact Fields: Import Preparation](#) page 1860)
- [Concessionnaire - Champs : Préparation de l'importation](#)
- [Champs de partenaire : Préparation de l'importation \(page 1948\)](#)

#### 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 \(page 1999\)](#).

#### 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 \(page 1999\)](#).

#### 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 \(page 1999\)](#).

#### 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 \(page 1999\)](#).

#### 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 \(page 1999\)](#).



- 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 \(page 385\)](#).
- 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 \(page 1305\)](#).

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 \(page 1225\)](#).

### **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 1550). Pour plus d'informations sur la définition des privilèges d'un rôle utilisateur via l'Assistant de gestion de rôles, voir [Gestion des rôles \(page 1518\)](#).

## 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
- 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	Aucun	Non
Changement du format d'adresse des comptes ou interlocuteurs de <i>non partagé</i> à <i>partagé</i>	Oui	Non	Aucun	Non
Validation des adresses partagées	Non	Non	Lecture/Modification	Oui
Mise à jour du profil d'accès pour les adresses partagées	Non	Oui	Aucun	Non

Tâche	Paramètre Activer les adresses partagées	Privilège Gérer les adresses	Droits minimum requis pour les adresses partagées	Privilège Valider les adresses partagées
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	Aucun	Non
Accès à l'onglet Adresse	Non	Non	Lecture	Non
Accès aux pages d'accueil, de détails et de modification des adresses	Non	Non	Lecture L'accès Modifier est requis pour les pages de modification.	Non
Mise à jour des sections Adresses du compte, Adresses de l'interlocuteur, Adresses du concessionnaire ou Adresses du partenaire dans les enregistrements correspondants	Oui	Non	Lecture	Non

## Personnalisation 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 de type 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 \(page 1309\)](#).

- **Configuration d'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 \(page 1446\)](#)
  - [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)
  - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux \(page 1461\)](#)
  - [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#)
  - [Chargement des extensions côté client \(page 1458\)](#)
  - [Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé \(page 1460\)](#)
  - [Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux \(page 1461\)](#)
  - [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société \(page 1463\)](#)
  - [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil \(page 1464\)](#)
  - [Changement de nom des types d'enregistrement \(page 1466\) et Ajout de types d'enregistrement \(page 1469\)](#)
  - [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement \(page 1471\)](#)
  - [Personnalisation des balises d'intégration REST \(page 1472\)](#)
  - [Création de nouveaux thèmes \(page 1472\)](#)
  - [Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées \(page 1468\)](#)
  - [Chargement et gestion des icônes d'en-tête global personnalisées \(page 1469\)](#)
  - [Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés \(voir \[Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés\]\(#\) page 1480\)](#)

**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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

## 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 de champs	<p>Modification du nom des champs, création de champs personnalisés, gestion des valeurs de liste de sélection, définition des valeurs par défaut pour un champ et sélection de la copie ou de l'absence de copie d'un champ. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p><a href="#">A propos de la gestion des champs (page 1312)</a></p> <p><a href="#">A propos des champs personnalisés (voir About Custom Fields page 1320)</a></p> <p><a href="#">Création et modification de champs (page 1332)</a></p> <p><a href="#">Administration du paramètre Copie activée (page 1346)</a></p> <p><a href="#">Gestion des libellés de champ (page 1365)</a></p> <p><a href="#">Utilisation de champs personnalisés indexés (page 1367)</a></p> <p><a href="#">Modification des valeurs de liste de sélection (voir Changing Picklist Values page 1370)</a></p> <p><a href="#">Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection (page 1373)</a></p> <p><a href="#">Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres (page 1369)</a></p>	Aucun
	Définition avancée des champs par défaut et de la validation de champs	Gestion avancée des champs

Section	Tâches	Autre privilège requis
Gestion des mises en page	<p>Création et gestion des mises en page statiques Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p>Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> page 1383)</p> <p>Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> page 1374)</p> <p><a href="#">Changement des noms des titres de section de champ (page 1393)</a></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>Personnalisation des mises en page pour la création de nouveaux enregistrements (voir <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> page 1390)</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 (page 1396)</a></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 (page 1434)</a>.</p>	Aucun
Listes de sélection en cascade	<p>Définition et gestion de listes de sélection en cascade. Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez :</p> <p><a href="#">Définition de listes de sélection en cascade (page 1410)</a></p>	Aucun
Gestion des présentations de recherche et de liste	<p>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 :</p> <p>Gestion des présentations de recherche (voir <a href="#">Managing Search Layouts</a> page 1414)</p>	Aucun



Section	Tâches	Autre privilège requis
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 (page 1420)</a>	Aucun
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 (page 1425)</a> <a href="#">Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil (page 1421)</a>	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 :  Personnalisation de la piste d'audit (voir <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> page 1426)	Gérer l'audit des 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 (page 1434)</a>	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 \(page 1332\)](#)
- [Gestion des libellés de champ \(page 1365\)](#)
- Modification des valeurs de liste de sélection (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370)



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 \(page 1346\)](#).

### 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 [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)).

### Champs obligatoires 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 obligatoires selon conditions \(page 1329\)](#).

### 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 \(page 2065\)](#).

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 Obligatoire selon conditions. Pour plus d'informations, voir [A propos des champs obligatoires selon conditions \(page 1329\)](#).

- **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](#) (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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 :

- **Valeur par défaut prérenseignée.** Le champ est prérenseigné avec la valeur spécifiée lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement. Les utilisateurs peuvent remplacer ou accepter la valeur par défaut.
- **Valeur par défaut post-renseignée.** 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
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-renseignée 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

Type de champ	Valeurs par défaut valides
	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 de sélection à sélection multiple.
Note	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 utilisateur doit disposer du privilège Voir les données masquées. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des champs masquables (page 66)</a> .

Type de champ	Valeurs par défaut valides
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 \(page 2065\)](#).

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 \(page 2065\)](#).

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 \(page 1561\)](#).

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 \(page 1332\)](#).

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 [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#).

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>

## About Custom Fields

Oracle CRM On Demand supplies the default fields that most organizations require. However, you might find fields in your existing records that do not have the corresponding fields in the records in Oracle CRM On Demand. In this case, you can create new fields, called *custom fields*, to support the unique needs of your company. This need might arise when you have existing records that you want to import into Oracle CRM On Demand.

Custom fields:

- Can be used in assignment rules, reports, filtered lists, and targeted search

**NOTE:** For performance reasons, some custom fields cannot be used to sort lists. Web links and concatenated fields cannot be used in assignment rules, reports, and targeted search. Maskable fields cannot be used in assignment rules, reports, or in expressions in Expression Builder. For more information on using custom fields in reports, see [About Limitations in Analytics \(page 901\)](#).

- Cannot be deleted
- Cannot be viewed until they are explicitly added to custom page layouts
- Are not inherited from one record type to another

For example, a custom field you added for leads is not automatically carried over to opportunities when that lead is converted to an opportunity.

Custom fields for lead records must be mapped if you want them to transfer when a lead is converted to an opportunity, account, or contact.

- Cannot be viewed by other users until they sign in again



- Can be referenced by Web links, concatenated fields, Web services, and other integration technologies

The following table shows you how many new fields you can add to Oracle CRM On Demand. In addition to these fields, you can also use optimized fields for certain record types. These optimized fields are listed in a separate table below. The data pertains to available fields for most record types; that is, you can add 100 new picklist fields for accounts, 100 for contacts, 100 for opportunities, and so on. The maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000.

You can create a maximum of 3 custom Note fields for each of the Contact, Service Request, and Opportunity record types, and a maximum of 10 Note fields for each of the Custom Object 01 through 40 record types. You can also create maskable fields for the Account, Contact, Portfolio, Financial Account, Household, and Custom Object 01 through 40 record types. You can create a maximum of 5 maskable fields for each of these record types. For more information, see About Maskable Fields (voir [A propos des champs masquables](#) page 66).

**NOTE:** Some record types support custom related information fields. Custom related information fields that you create are counted towards the total number of fields of the relevant field type for the record type. For example, if you create a custom related information field of the Integer field type in the Custom Object 01 record type, then that field is one of the 35 fields of the Integer field type that you are allowed to create for the Custom Object 01 record type. For information about custom related information fields and how to create them, see About Custom Related Information Fields (voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés](#) page 1339) and Creating Custom Related Information Fields (voir [Création de champs d'informations connexes personnalisés](#) page 1341).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	35	80	25	35	35	10
Account Contact	35	25	25	35	35	0
Account Event	0	0	0	0	0	0
Account Partner	0	0	0	0	0	0
Account Team	0	0	0	0	0	0
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0
Contact	35	25	25	35	35	10
Contact Team	0	0	0	0	0	0
Lead	35	25	25	35	35	10
Lead Event	0	0	0	0	0	0
Lead Team	0	0	0	0	0	0
Opportunity	35	25	25	35	35	10
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0
Opportunity Team	0	0	0	0	0	0
Activity	35	25	25	35	35	10
Campaign	35	25	25	35	35	0
Solution	35	25	25	35	35	0
Event	35	25	25	35	35	0
Household	35	25	25	35	35	0
Funds	35	25	25	35	35	0
Portfolio	35	25	25	35	35	0
Vehicle	35	25	25	35	35	0
Service Request	35	25	25	35	35	10
Service Request Team	0	0	0	0	0	0
Program	35	35	25	35	35	0
Custom Object 01	35	25	25	35	35	10
Custom Object 02	35	25	25	35	35	10
Custom Object 03	35	25	25	35	35	0
Dealer	35	25	25	35	35	10
Product	35	25	25	35	35	0
Asset	35	25	25	35	35	0
Fund Request	35	25	25	35	35	0
MDF Request	35	25	25	35	35	0
Partner	70	50	60	50	70	10

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Revenue	35	25	25	35	35	0	
SP Request	35	25	25	35	35	0	
User	35	25	25	35	35	0	
Deal Registration	35	25	25	35	35	0	
Deal Registration Revenue Products	35	25	25	35	35	0	
Course	35	25	25	35	35	0	
Exam	35	25	25	35	35	0	
Certification	35	25	25	35	35	0	
Accreditation	35	25	25	35	35	0	
Custom Objects 04 and higher	35	25	25	35	35	0	
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	25	25	35	35	0	
Contact Relationship	35	25	25	35	35	0	
Invitee	35	25	25	35	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account	33	30	20	100	30	70	100
Account Contact	63	0	20	100	30	60	100
Account Event	0	0	0	0	0	0	20
Account Partner	0	0	0	0	0	0	20

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account Team	0	0	0	0	0	0	20
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0	20
Contact	33	30	20	100	30	70	100
Contact Team	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Lead Event	0	0	0	0	0	0	20
Lead Team	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity	33	30	20	100	30	70	100
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0	20
Activity	33	30	20	100	30	45	100
Campaign	35	30	20	100	30	70	100
Solution	33	30	20	100	30	46	100
Event	33	30	20	100	30	70	100
Household	35	30	20	100	30	70	100
Funds	33	30	10	100	30	45	100
MDF Request	35	30	20	100	30	60	100
Portfolio	33	30	20	100	30	70	100
Vehicle	35	30	20	100	30	60	100
Service Request	33	30	20	100	30	45	100
Service Request Team	0	0	0	0	0	0	20

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
SP Request	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 01	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 02	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	35	30	20	100	30	60	100
Product	33	30	10	100	30	45	100
Asset	33	30	20	100	30	70	100
Fund Request	33	30	20	100	30	70	100
Partner	68	60	30	200	60	105	100
Revenue	33	30	20	100	30	45	100
User	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration Revenue Products	35	30	20	100	30	60	100
Course	35	30	20	100	30	60	100
Exam	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accreditation	35	30	20	100	30	60	100
Custom Objects 04 and higher	35	30	20	100	30	60	100
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	30	20	100	30	60	100

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Contact Relationship	35	30	20	100	30	60	100
Invitee	35	30	20	100	30	60	98

In addition to the fields provided above, the following table shows the additional optimized fields that are available for the following record types in Oracle CRM On Demand. For more information on optimized fields, see [Creating and Editing Fields](#) (voir [Création et modification de champs](#) page 1332).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	5	25	25	0	25	0
Account Event	20	10	20	20	20	0
Account Partner	20	10	20	20	20	0
Account Team	35	25	25	25	35	0
Activity	5	25	25	0	25	0
Assessment	5	5	5	0	5	0
Business Plan Team	35	25	25	25	35	0
Campaign	5	5	5	0	5	0
Contact	5	25	25	0	25	0
Contact Team	35	25	25	25	35	0
Custom Objects 1-40	5	5	5	0	5	0
Division	35	25	25	35	35	0
Lead	5	5	5	0	5	0
Lead Event	20	10	20	20	20	0
Lead Team	35	25	25	25	35	0
Opportunity	5	25	25	0	25	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Opportunity Event	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Partner	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0	
Product	5	5	5	0	5	0	
Product Indication	35	25	25	35	35	0	
Revenue	5	5	5	0	5	0	
Service Request	5	25	25	0	25	0	
Service Request Team	35	25	25	25	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Account	25	0	0	25	25	25	0
Account Event	20	10	10	50	20	50	0
Account Partner	20	10	10	50	20	50	0
Account Team	35	25	25	50	25	50	0
Activity	25	0	0	25	25	25	0
Assessment	5	0	0	5	5	5	0
Business Plan Team	35	25	25	50	25	50	0
Campaign	5	0	0	5	5	5	0
Contact	25	0	0	25	25	25	0
Contact Team	35	25	25	50	25	50	0
Custom Objects 1-40	5	0	0	5	5	5	0

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Lead Event	20	10	10	50	20	50	0
Lead Team	35	25	25	50	25	50	0
Opportunity	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Event	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Partner	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Team	35	25	25	50	25	50	0
Product	5	0	0	5	5	5	0
Product Indication	35	30	20	100	30	60	0
Revenue	5	0	0	5	5	5	0
Service Request	25	0	0	25	25	25	0
Service Request Team	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 d'une page, 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'enregistrement, 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 \(page 1332\)](#).
- 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 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'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 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 \(page 1332\)](#).
- 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 obligatoires 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 obligatoire 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 obligatoire selon conditions, tenez compte des points suivants :

- Vous devez vous assurer que le champ obligatoire 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 obligatoires 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 Obligatoire selon conditions. Pour plus d'informations, voir Réinitialisation de mises en page personnalisées (voir [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) page 1552).
- Si vous voulez qu'un champ obligatoire selon conditions soit toujours obligatoire pour un rôle donné, vous devez le définir comme obligatoire 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 Obligatoire ou Obligatoire selon conditions dans la gestion des champs dans l'assistant de mise en page.

Case à cocher Requis dans la gestion des champs	Champ Obligatoire selon conditions dans la gestion des champs	Case à cocher Requis dans l'assistant de mise en page	Case à cocher Obligatoire 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 : Si vous sélectionnez la case à cocher Requis dans l'assistant de mise en page, la case Obligatoire selon conditions est automatiquement désélectionnée.</b>	Ce champ n'est requis que quand la condition qui est spécifiée pour le champ est remplie, 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 obligatoires 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 obligatoires selon conditions :

- **Fonctions.** Seules les fonctions Expression Builder suivantes sont prises en charge :
  - [FieldValue \(page 2086\)](#)
  - [FindNoneOf \(page 2086\)](#)
  - [FindOneOf \(page 2087\)](#)
  - [IfNull \(page 2088\)](#)
  - [If \(page 2089\)](#)
  - [InStr \(page 2090\)](#)
  - [Left \(page 2097\)](#)
  - [Len \(page 2098\)](#)
  - [LN \(page 2099\)](#)
  - [LookupName \(page 2100\)](#)
  - [LookupValue \(page 2101\)](#)
  - [Mid \(page 2103\)](#)
  - [Right \(page 2106\)](#)
- **Types de données.** Vous ne pouvez pas utiliser des champs de type Date ou Date/heure dans des expressions pour des champs obligatoires 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 \(page 2065\)](#).

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

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

- L'expression sur un champ obligatoire 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 obligatoire 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 obligatoire selon conditions, doit figurer dans la demande. La demande peut également contenir les deux champs ID et Nom.
- L'expression sur un champ obligatoire 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 obligatoire selon conditions n'est actuellement pas obligatoire (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 obligatoire selon conditions continue à ne pas être requis.
  - Si le champ obligatoire selon conditions est actuellement obligatoire (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 obligatoire selon conditions continue à être obligatoire.

- Un champ Obligatoire 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 obligatoire 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 sur 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 sur 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, sur 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 2012).

Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez éventuellement configurer un champ personnalisé devant agir en tant que champ d'informations connexes. Les champs suivants de la page Champ - Modification sont utilisés si vous configurez un champ de d'informations connexes :

- Activer les informations connexes
- Type d'enregistrement associé
- Champ associé

**REMARQUE :** Certains des champs restants de la page Champ - Modification passent en lecture seule une fois que vous avez coché la case Activer les 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 \(page 1339\)](#) et [Création de champs d'informations connexes personnalisés \(page 1341\)](#).

Pour certains types d'enregistrement, vous pouvez éventuellement configurer un champ personnalisé de type Liste de sélection de manière à utiliser la liste de valeurs d'un autre champ de liste de sélection. Les champs suivants de la page Champ - Modification sont utilisés si vous configurez un champ de liste de sélection de manière à utiliser les valeurs d'un autre champ de liste de sélection :

- Activer les valeurs de liste de sélection partagée
- Type d'enregistrement partagé
- Champ partagé

**REMARQUE :** Les champs Champ partagé et Type d'enregistrement partagé deviennent disponibles lorsque vous cochez la case Activer les valeurs de liste de sélection partagée.

Pour plus d'information sur la configuration d'un champ de liste de sélection personnalisé en utilisant la liste de valeur d'un autre champ de liste de sélection, voir [Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées \(page 1344\)](#).

**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 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'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 Sur 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 Sur la page Champ - Modification, entrez un nom complet.  
Le nom complet correspond à l'étiquette du champ.
- 7 Sur 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 maximum	Notes
Case à cocher	non applicable	<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, voir <a href="#">A propos de la gestion des champs (page 1312)</a> .
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 de sélection à sélection multiple.
Nombre	10	Nombres compris entre - 2 147 483 648 et 2 147 483 647.
Téléphone	35	

Type de champ	Longueur maximum	Notes
Liste de sélection	30	<p>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.</p> <p>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 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 (page 66)</a> .

Type de champ	Longueur maximum	Notes
Lien Web	non applicable	<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 propos des champs personnalisés (voir <a href="#">About Custom Fields</a> page 1320).</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Définition de liens Web</a> (page 1348).</p>
Champ concaténé	non applicable	<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 propos des champs personnalisés (voir <a href="#">About Custom Fields</a> page 1320).</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> (voir <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> page 1362).</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	Remarques
Obligatoire	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.



Champ	Remarques
	<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, voir <a href="#">A propos de la gestion des champs (page 1312)</a>.</p>
Obligatoire 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 Obligatoire ou Obligatoire selon conditions, mais pas les deux. En conséquence, si la case Obligatoire est cochée, vous ne pouvez pas saisir une expression dans le champ Obligatoire selon conditions.</p> <p>Certaines limites s'appliquent à la fonctionnalité Expression Builder que vous utilisez dans les conditions pour les champs obligatoires selon conditions. Pour plus d'informations sur les champs obligatoires selon conditions et les limites qui s'appliquent à la fonctionnalité Expression Builder, voir <a href="#">A propos des champs obligatoires selon conditions (page 1329)</a>.</p>
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 (page 1312)</a>. Pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser avec des expressions, voir <a href="#">Expression Builder (page 2065)</a>.</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.



Champ	Remarques
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 sur la page Modification. Vous pouvez toutefois renommer le champ si vous souhaitez le redéfinir.</p>
Description	Entrez des informations supplémentaires sur le champ.
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 fx pour ouvrir la fenêtre Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Pour plus d'informations sur la validation des champs, voir <a href="#">A propos de la gestion des champs (page 1312)</a> ; pour plus d'informations sur la syntaxe que vous pouvez utiliser pour les expressions, voir <a href="#">Expression Builder (page 2065)</a>.</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 "[Champ]" n'est pas conforme aux</p>

Champ	Remarques
	<p>règles de validation définies par l'administrateur de la société. La condition de validation est "[Règle]" (code d'erreur).</p> <p>Si la validation de champ est définie et qu'un message d'erreur personnalisé est spécifié : [Message d'erreur personnalisé] (code d'erreur).</p>
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 1457)</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 sur 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 l'analytique 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 l'analytique 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 simple ou une liste de sélection à sélection multiple :
- 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 \(page 1373\)](#).

**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 \(page 1341\)](#).

**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 l'analytique. A la place, vous devez utiliser le champ source d'origine qui est disponible dans l'analytique.

### **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 n à n relatives aux objets personnalisés](#) page 1484).

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 \(page 1341\)](#).

- 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 \(page 1341\)](#).

- 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 (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).

- 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 [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#).

- 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 \(page 1525\)](#).

- 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 \(page 1489\)](#).

## 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 obtenir un exemple d'utilisation de champs d'informations connexes personnalisés, voir [A propos des champs d'informations connexes personnalisés \(page 1339\)](#).

Vous pouvez personnaliser les champs d'informations connexes personnalisés pour les types d'enregistrement suivants :

- Compte
- Interlocuteur du compte
- Activité
- Campagne
- Réclamation
- Interlocuteur
- Portefeuille de l'interlocuteur
- Objets personnalisés
- Événement
- Foyer - Interlocuteur
- Propriété du bien assuré
- Invité
- Partie concernée
- Lead
- Objectif

- Opportunité
- Opportunité - CA produit
- Partenaire
- Police
- Souscripteur
- Demande d'assistance
- Solution
- Utilisateur

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. Lorsque la case Activer les informations connexes est cochée, tous les autres champs de la page Champ - Modification passent en lecture seule.

**REMARQUE :** Vous pouvez éventuellement configurer un champ personnalisé de type Liste de sélection afin qu'il agisse en tant que champ d'informations connexes, le configurer de manière à ce qu'il utilise la liste de valeurs d'un autre champ de liste de sélection, mais vous ne pouvez pas le configurer pour qu'il réponde à ces deux conditions. Pour plus d'information sur la configuration d'un champ de liste de sélection personnalisé de manière à partager les valeurs avec un autre champ de liste de sélection, voir [Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées \(page 1344\)](#).

Si vous modifiez un champ personnalisé existant afin qu'il devienne un champ d'informations connexes, les événements suivants se produisent sur tous les enregistrements comportant le champ d'informations connexes :

- Si l'enregistrement est associé à un enregistrement du type d'enregistrement associé, le champ est renseigné avec la valeur du champ que vous configurez en tant que champ associé. Si le champ sur l'enregistrement comporte déjà une valeur, celle-ci est remplacée.
- Si l'enregistrement n'est pas associé à un enregistrement du type d'enregistrement associé, la valeur du champ est effacée.

Si vous modifiez un champ d'informations connexes personnalisé existant afin qu'il ne soit plus un champ d'informations connexes, la valeur existante dans le champ reste inchangée, et ce pour tous les enregistrements comportant le champ. Le champ devient modifiable.

La procédure ci-après explique comment créer un champ d'informations connexes personnalisé.

#### **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 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'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 Sur la page Champs du *type d'enregistrement*, cliquez sur Nouveau champ.
- 6 Sur 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 Activer les 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 Sur 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 dont vous voulez traduire le nom.
- 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.

**REMARQUE :** Vous pouvez également entrer des traductions de l'info-bulle et de la description du champ.

- d Répétez les étapes a à c pour chaque langue pour laquelle vous souhaitez entrer une traduction.
- e Pour continuer à travailler sur 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 d'une page, 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 \(page 1339\)](#).

## Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées

Sur certains types d'enregistrement, vous pouvez créer un champ de liste de sélection personnalisé dont la liste de valeurs provient d'un autre champ de liste de sélection, sur le même type d'enregistrement ou sur un type d'enregistrement différent. Le champ duquel proviennent les valeurs est référencé comme étant le champ source et le champ qui partage les valeurs avec le champ source est référencé comme étant le champ de destination. Vous pouvez configurer plusieurs champs de liste de sélection personnalisés comme champs de destination sur les types d'enregistrement qui prennent en charge le partage des valeurs de liste de sélection.

Lorsque vous configurez pour la première fois un champ de destination, la liste de valeurs du champ est automatiquement synchronisée avec la liste de valeurs du champs source. Toutes les modifications apportées dans le futur à la liste de valeurs du champs source s'appliqueront également à la liste de valeurs du champ de destination. Par exemple, si vous ajoutez une nouvelle valeur à la liste de valeurs dans le champ source, cette valeur est disponible pour sélection dans le champ source et dans le champ de destination. Vous ne pouvez pas mettre à jour la liste de valeurs dans le champ de destination, par quelle que méthode que ce soit.

Lors de la configuration d'un champ de liste de sélection personnalisé en tant que champ de destination, notez les points suivants :

- Vous ne pouvez pas utiliser un champ de destination comme champ source pour un autre champ de liste de sélection.
- Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ de liste de sélection de n'importe quel type d'enregistrement afin de l'utiliser en tant que champ source, à condition que les deux points suivants soient vérifiés :
  - Le type d'enregistrement source est un des types pour lesquels vous pouvez configurer les champs via les pages de personnalisation de l'application dans Oracle CRM On Demand.
  - Le champ que vous voulez utiliser en tant que champ source n'est pas configuré comme champ de destination.
- Vous pouvez utiliser un champ de liste de sélection en tant que champ source pour plusieurs champs de destination.
- Si vous modifiez un champ de liste de sélection personnalisé existant qui contenait précédemment sa propre liste de valeurs et que vous le configurez pour qu'il utilise à la place les valeurs d'un autre champ de liste de sélection, les valeurs initialement définies pour le champ de liste de sélection personnalisé sont supprimées. Toutefois, les enregistrements référençant les valeurs supprimées ne sont pas mis à jour automatiquement. Dans pareil cas, les enregistrements affichent le code indépendant de la langue de la valeur de liste de sélection qui a été supprimée. Nous vous recommandons d'identifier les enregistrements référençant les valeurs supprimées et de les mettre à jour pour qu'ils affichent les valeurs valides (ou aucune valeur).
- Si vous modifiez la configuration d'un champ de destination existant afin qu'il n'utilise plus la liste de valeurs d'un autre champ de liste de sélection, la liste de valeurs du champ de liste de sélection personnalisé contient, après l'enregistrement des modifications, les valeurs actives du champ précédemment utilisé comme champ source. Cependant, la liste de valeurs du champ de liste de sélection personnalisé devient modifiable et vous pouvez ajouter de nouvelles valeurs ou en désactiver d'autres. Les modifications apportées ultérieurement à la liste de valeurs du champ précédemment utilisé comme champ source ne sont plus synchronisées avec les valeurs du champ de liste de sélection personnalisé.

Les types d'enregistrement suivants prennent en charge le partage des valeurs de liste de sélection :



- Compte
- Interlocuteur du compte
- Equipe chargée du compte
- Activité
- Campagne
- Réclamation
- Interlocuteur
- Portefeuille de l'interlocuteur
- Equipe de l'interlocuteur
- Objets personnalisés
- Événement
- Foyer - Interlocuteur
- Propriété du bien assuré
- Invité
- Partie concernée
- Lead
- Equipe du lead
- Objectif
- Opportunité
- Opportunité - CA produit
- Equipe d'opportunité
- Partenaire
- Police
- Souscripteur
- Demande d'assistance
- Equipe chargée de la demande d'assistance
- Solution
- Utilisateur

**REMARQUE :** Vous pouvez éventuellement configurer un champ personnalisé de type Liste de sélection afin qu'il agisse en tant que champ d'informations connexes, le configurer de manière à ce qu'il utilise la liste de valeurs d'un autre champ de liste de sélection, mais vous ne pouvez pas le configurer pour qu'il réponde à ces deux conditions. Pour plus d'informations sur la création de champs d'informations connexes personnalisés, voir [Création de champs d'informations connexes personnalisés \(page 1341\)](#).

La procédure ci-après explique comment créer un champ de liste de sélection personnalisé qui utilise les valeurs d'un autre champ de liste de sélection.

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

***Pour créer un champ de liste de sélection personnalisé qui utilise les valeurs d'un autre champ de liste 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'enregistrement, cliquez sur le lien du type d'enregistrement dans lequel vous voulez définir le champ de liste de sélection personnalisé qui utilisera les valeurs d'un autre champ.

- 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 Nouveau champ.
- 6 Sur la page Champs - Modification du *type d'enregistrement*, procédez comme suit :
  - a Dans le champ Nom d'affichage, entrez le nom du nouveau champ.
  - b Dans le champ Type de champ, sélectionnez Liste de sélection.
  - c Cochez la case Activer les valeurs de liste de sélection partagée.
  - d Dans le champ Type d'enregistrement partagé, sélectionnez le type d'enregistrement contenant le champ source.
  - e Dans le champ intitulé Champ partagé, sélectionnez le nom du champ d'origine.
  - f Renseignez les champs restants sur la page Champ - Modification du *type d'enregistrement* comme requis.
  - g Enregistrez le nouveau champ de liste de sélection personnalisé.
- 7 (Facultatif) Entrez une traduction du nom du nouveau champ, comme suit :
  - a Sur 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 dont vous voulez traduire le nom.
  - 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.  
**REMARQUE** : Vous pouvez également entrer des traductions de l'info-bulle et de la description du champ.
  - d Répétez les étapes a à c pour chaque langue pour laquelle vous souhaitez entrer une traduction.
  - e Pour continuer à travailler sur 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.

## 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 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'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 d'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 \(page 1655\)](#). Pour plus d'informations sur la création et la modification de champs, reportez-vous à la rubrique [Création et modification de champs \(page 1332\)](#).

**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 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'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 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.

**A SAVOIR :** 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 pour qu'il ouvre un rapport ou un tableau de bord.

**REMARQUE :** 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 \(page 1351\)](#).

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 de détails et empêcher ainsi les utilisateurs de cliquer sur le lien à partir des pages de 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 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'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 \(page 1332\)](#).
- 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 \(page 1357\)](#).
- 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 Bandeau 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 personnalisé 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 \(page 1420\)](#) et Personnalisation de la présentation des éléments connexes (voir [Customizing Related Item Layouts](#) page 1374).
- 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, voir [Expression Builder \(page 2065\)](#).  
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 de détails et de 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** (Type de lien Web Rapport uniquement) Si vous voulez que les invites configurées pour l'analyse s'affichent pour donner à l'utilisateur la possibilité de filtrer cette analyse, cochez la case Afficher les invites de rapport.
- e** (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](#) (voir [A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés](#) page 1352).
- f** (Type de lien Web Rapport uniquement) Indiquez si les utilisateurs qui consultent l'analyse peuvent l'actualiser, l'imprimer ou l'exporter :
  - **Lien d'actualisation.** Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.
  - **Lien d'impression.** Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.
  - **Lien d'exportation.** Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.
- g** (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.



- h** (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 [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

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

Vous pouvez intégrer les rapports du catalogue Données analytiques 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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web de rapport \(page 1404\)](#).
- Applets Web globaux de type Rapport, pour la Ma page d'accueil et la barre d'actions. Voir [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#) et [Création d'applets Web de rapport \(page 1404\)](#).
- Onglets Web personnalisés de type Rapport. Voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets \(page 1446\)](#).
- Liens Web personnalisés de type Rapport. Voir [Définition de liens Web \(page 1348\)](#).
- 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 \(page 1464\)](#) et [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil \(page 1421\)](#).

Vous pouvez intégrer les tableaux de bord du catalogue Données analytiques 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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web de tableau de bord \(page 1406\)](#).
- 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 \(page 1456\)](#) et [Création d'applets Web de tableau de bord \(page 1406\)](#).
- Onglets Web personnalisés de type Tableau de bord. Voir [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets \(page 1446\)](#).
- Liens Web personnalisés de type Tableau de bord. Voir [Définition de liens Web \(page 1348\)](#).

Pour intégrer un rapport ou un tableau de bord du catalogue Données analytiques, il doit être stocké sous Dossiers partagés, et vous devez avoir accès au dossier dans lequel il se trouve.

**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.

### Paramètre Activation du code personnalisé

Si le champ Activation du code personnalisé dans le profil de l'utilisateur a la valeur Désactivé avec indicateur, les rapports et les tableaux de bord intégrés dans les applets Web personnalisés ne s'exécutent pas pour vous.

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

Vous pouvez incorporer des rapports et tableaux de bord 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.

Lorsque vous créez un applet Web, un onglet Web ou un lien Web personnalisé 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.

Chacune des colonnes que vous spécifiez dans les filtres doit également avoir un filtre configuré dans le rapport que vous voulez incorporer, et si vous incorporez un tableau bord, la colonne doit avoir un filtre configuré dans chacun des rapports du tableau de bord. Le filtre dans le rapport peut être défini avec la valeur "est invité" ou configuré avec un opérateur et une valeur. Si aucun filtre n'est configuré pour une colonne dans le rapport, le filtre que vous spécifiez pour cette colonne dans l'applet Web, l'onglet Web ou le lien Web ne sera pas appliqué lors de l'exécution du rapport. Pour plus d'informations sur l'ajout de filtres à des colonnes dans des rapports, voir [Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique \(page 1065\)](#).

**REMARQUE :** Lorsque vous créez un applet Web, un onglet Web ou un lien Web personnalisé de type Rapport, cochez la case Afficher les invites de rapport si vous voulez que les invites définies pour le rapport incorporé s'affichent lors de l'exécution. L'affichage des invites au moment de l'exécution permet aux utilisateurs de filtrer le rapport. Toutefois, le paramétrage de la case à cocher Afficher les invites de rapport prévaut sur les filtres définis dans le champ Paramètres du rapport ou du tableau de bord incorporé. Par conséquent, si vous cochez la case Afficher les invites de rapport pour un applet Web, un onglet Web ou un lien Web personnalisé, tous les filtres définis dans le champ Paramètres, comme décrit dans la présente rubrique, sont ignorés, même si aucune invite n'est définie pour le rapport incorporé.

### Syntaxe pour la spécification de filtres

Vous pouvez spécifier les paramètres de filtres en procédant de l'une des manières suivantes :

- En utilisant les paramètres  $Pn$ , ce qui correspond à la syntaxe  $Pn$ .
- En utilisant des groupes des paramètres  $opn$ ,  $coln$  et  $valn$ , ce qui correspond à la syntaxe  $opn$ .

Vous ne pouvez pas utiliser une combinaison de deux types de syntaxe.

En utilisant la syntaxe  $Pn$ , vous pouvez spécifier au maximum six filtres. Dans le paramètre  $P0$ , vous spécifiez le nombre de filtres que vous voulez configurer. Les valeurs valides du paramètre  $P0$  sont des entiers compris entre 1 et 6. Le paramètre  $P0$  ne peut être utilisé qu'une seule fois dans la chaîne paramètre. Chaque filtre utilise trois



paramètres pour contenir l'opérateur, la colonne et la valeur. Vous spécifiez le premier filtre dans les paramètres P1-P3. P1 doit spécifier l'opérateur, P2 la colonne et P3 la valeur. Spécifiez 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.

Pour un filtre unique, la syntaxe est la suivante ; les paramètres peuvent être placés dans n'importe quel ordre dans la chaîne de paramètres :

```
P0=1&P1=operator&P2=table.column&P3=va1ue
```

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=operator&P2=table.column&P3=va1ue&P4=operator&P5=table.column&P6=va1ue
```

En utilisant la syntaxe *opn*, il n'y a aucune limite au nombre de filtres que vous pouvez spécifier. Chaque filtre utilise un groupe de trois paramètres : le paramètre *opn* spécifie l'opérateur, le paramètre *coln* la colonne, et le paramètre *valn* la valeur. Vous devez utiliser une esperluette (&) pour séparer les paramètres. Vous devez numéroter chacun des paramètres d'un groupe de filtres avec le même nombre, qui doit être un entier supérieur à 0 (zéro), et vous devez numéroter les groupes de paramètres de façon séquentielle. Pour un filtre unique, la syntaxe est la suivante ; les paramètres peuvent être placés dans n'importe quel ordre dans la chaîne de paramètres :

```
op1=operator&col1=table.column&va11=va1ue
```

De la même manière, pour deux filtres, la syntaxe est la suivante :

```
op1=operator&col1=table.column&va11=va1ue&op2=operator&col2=table.column&va12=va1ue
```

**REMARQUE :** Dans le paramètre de colonne, si un nom de table ou un nom de colonne comporte un espace, vous devez mettre le nom entre guillemets doubles. Si un nom de table ou de colonne ne comporte pas d'espace, il est inutile de le mettre entre guillemets doubles, mais vous pouvez le faire si vous le souhaitez. Cela s'applique aux deux types de syntaxe.

### Paramètre Page

Lorsque vous incorporez un tableau de bord, vous pouvez éventuellement utiliser le paramètre Page pour déterminer la page qui s'ouvre lors de l'affichage du tableau de bord. La syntaxe du paramètre Page est la suivante :

```
Page=page name
```

*page name* est le nom de la page telle qu'elle apparaît dans le tableau de bord. Ne mettez pas le nom de la page entre guillemets doubles, même s'il contient un ou plusieurs espaces. Vous pouvez spécifier le paramètre Page seul ou avec d'autres paramètres. Vous pouvez le placer n'importe où dans la chaîne de paramètres, mais vous devez utiliser une esperluette (&) pour le séparer de tout paramètre qui le précède ou le suit.

Le paramètre Page n'est pas validé lorsque vous enregistrez les paramètres. Si vous ne l'incluez pas, ou si vous l'incluez mais que vous ne spécifiez aucune valeur, la première page du tableau de bord s'ouvre lors de l'affichage du tableau de bord. Si vous spécifiez une valeur autre que le nom valide d'une page dans le tableau de bord sélectionné, une erreur s'affiche au moment de l'exécution.

### A propos des caractères spéciaux dans les paramètres

Si un nom de table, un nom de colonne, une valeur ou un nom de page de tableau de bord que vous spécifiez dans un paramètre inclut un des caractères suivants, celui-ci doit être codé comme suit :

- % (signe pourcentage). Codez-le en entrant %25.
- & (esperluette). Codez-le en entrant %26.
- [ [(crochet ouvrant). Codez-le en entrant %5B.
- ] (crochet fermant). Codez-le en entrant %5D.

■ + (signe plus). Codez-le en entrant %2B.

Si ces caractères ne sont pas codés, il se peut qu'une erreur soit renvoyée lorsque vous essayez d'enregistrer les paramètres, ou les résultats risquent d'être incorrects au moment de l'exécution.

### Validation des paramètres

A l'exception du paramètre Page, les paramètres que vous spécifiez sont validés lorsque vous essayez d'enregistrer vos modifications. Si des erreurs sont détectées, vous devez les corriger avant de pouvoir enregistrer vos modifications.

**REMARQUE :** Dans les versions antérieures à la version 40, les paramètres de filtre n'ont pas été validés avant leur enregistrement. Par conséquent, un paramètre de filtre qui a été spécifié pour un rapport ou un tableau de bord incorporé dans une version antérieure à la version 40 risque de contenir une erreur. Si des erreurs sont détectées dans la syntaxe d'un filtre lors de l'affichage d'un rapport ou d'un tableau de bord incorporé, un message d'erreur s'affiche. Par ailleurs, si vous modifiez un champ d'applet Web, d'onglet Web ou de lien Web existant de type Rapport ou Tableau de bord et que vous modifiez un champ, lorsque vous tentez d'enregistrer vos modifications, tous les champs incluant le champ Paramètres sont validés. Si des erreurs sont détectées, vous devez les corriger.

Les sections suivantes décrivent les paramètres constituant un filtre.

### Opérateur

Le tableau suivant répertorie les opérateurs que vous pouvez utiliser dans un filtre.

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

Opérateur	Description
cany	<p>Contient au moins un. Le paramètre valeur peut avoir plusieurs valeurs, chacune étant séparée par un signe plus (+). Si vous utilisez la syntaxe <i>Pn</i>, vous devez spécifier le nombre de valeurs au début de la liste de valeurs. Si vous utilisez la syntaxe <i>opn</i>, ne spécifiez pas le nombre de valeurs, sinon Oracle CRM On Demand considérera que le nombre spécifié est une autre valeur.</p> <p>Par exemple, pour trouver les régions de compte East, West et Central (c'est-à-dire trois régions) :</p> <pre>P0=1&amp;P1=cany&amp;P2="Account". "Account Region"&amp;P3=3+East+west+Central</pre> <p>ou :</p> <pre>op1=cany&amp;col1="Account". "Account Region"&amp;val1=East+west+Central</pre>
call	<p>Contient tout. Le paramètre valeur peut avoir plusieurs valeurs, chacune étant séparée par un signe plus (+). Si vous utilisez la syntaxe <i>Pn</i>, vous devez spécifier le nombre de valeurs au début de la liste de valeurs. Si vous utilisez la syntaxe <i>opn</i>, ne spécifiez pas le nombre de valeurs, sinon Oracle CRM On Demand considérera que le nombre spécifié est une autre valeur.</p>
like	<p>Similaire à. Le paramètre valeur doit contenir une valeur. La chaîne de valeur doit se terminer par le caractère générique % (signe pourcentage), sinon l'opérateur like renverra uniquement les correspondances exactes de cette chaîne. Le signe pourcentage doit être codé en entrant %25.</p> <p>Par exemple, pour rechercher des noms de compte similaires à Acme :</p> <pre>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Account". "Account Name"&amp;P3=Acme%25</pre> <p>ou :</p> <pre>op1=like&amp;col1="Account". "Account Name"&amp;val1=Acme%25</pre>
top	<p><i>n</i> premiers éléments. Par exemple, pour rechercher les 6 premiers chiffres d'affaires :</p> <pre>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Account". "Account Revenue"&amp;P3=6</pre> <p>ou :</p> <pre>op1=top&amp;col1="Account". "Account Revenue"&amp;val1=6</pre>

Opérateur	Description
bottom	<p><math>n</math> derniers éléments. Par exemple, pour rechercher les 4 derniers chiffres d'affaires :</p> <p>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=4</p> <p>ou :</p> <p>op1=bottom&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=4</p>
bet	<p>Entre. Le paramètre valeur doit avoir deux valeurs, séparées par un signe plus (+). Si vous utilisez la syntaxe <math>Pn</math>, vous devez spécifier le nombre de valeurs (2) au début de la liste de valeurs. Si vous utilisez la syntaxe <math>opn</math>, ne spécifiez pas le nombre de valeurs, sinon Oracle CRM On Demand considérera que le nombre spécifié est une autre valeur.</p> <p>Par exemple, pour filtrer les chiffres d'affaires de compte compris entre 100 000 et 500 000 :</p> <p>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=2+100000+500000</p> <p>ou :</p> <p>op1=bet&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=100000+500000</p>
null	A la valeur NULL. Le paramètre valeur doit être 0 (zéro) et ne peut pas être omis.
nnull	N'a pas la valeur NULL. Le paramètre valeur doit être 0 (zéro) et ne peut pas être omis.

### Colonne

Lorsque vous spécifiez la colonne, tenez compte des points suivants :

- Vous devez spécifier à la fois le nom de la table et le nom de la colonne, séparés par un point (.).
- Si un nom de table ou un nom de colonne comporte un espace, vous devez le mettre entre guillemets doubles. Si un nom de table ou de colonne ne comporte pas d'espace, il est inutile de le mettre entre guillemets doubles, mais vous pouvez le faire si vous le souhaitez. Cela s'applique aux deux types de syntaxe. Par exemple, toutes les syntaxes suivantes sont valides :

"Account"."Account Name"

"Service Request".Area

Account."Account Name"

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

### Valeur

Lorsque vous spécifiez la valeur d'un filtre, notez les points suivants :

- Vous pouvez spécifier directement une valeur, ou vous pouvez spécifier un champ en tant que paramètre.
- Si vous utilisez la syntaxe *opn* et que vous spécifiez directement une valeur contenant un espace, vous devez mettre cette valeur entre guillemets doubles. Si plusieurs valeurs sont spécifiées et que l'une d'entre elles contient un espace, chacune des valeurs spécifiées doit être mise entre guillemets doubles, par exemple :

```
val1="New York"+"Alabama"+"California"
```

Si vous utilisez la syntaxe *Pn*, vous devez mettre une valeur contenant un espace entre guillemets doubles.

- 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 \(page 1357\)](#).
- (Applets Web pour les pages de détails 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. Sa longueur varie en fonction des valeurs transmises à l'URL pour les filtres 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.

**REMARQUE :** Vous pouvez spécifier les paramètres d'un rapport, d'un tableau de bord ou d'une page de tableau de bord dans une action Envoyer un e-mail pour un événement planifié pour l'analytique de la même manière que vous spécifiez les paramètres d'un rapport ou d'un tableau de bord incorporé dans un applet, un onglet ou un lien Web. En revanche, vous ne pouvez pas sélectionner des champs à spécifier en tant que valeurs de paramètre dans une action Envoyer un e-mail. Pour plus d'informations sur la configuration d'événements planifiés pour l'analytique, voir [Création d'événements planifiés pour l'analytique \(voir \[Creating Scheduled Events for Analytics\]\(#\) page 1664\)](#).

## 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.

Champ	Description
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.
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.
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.

Champ	Description
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.
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 linguistique	Code localisation utilisateur
Chinois - Hong Kong SAR	ZHH
Chinois - RPC	CHS
Chinois - Singapour	ZHI
Chinois -Taïwan	CHT
Tchèque - République tchèque	CSY
Danois - Danemark	DAN
Néerlandais - Belgique	NLB
Néerlandais - Pays-Bas	NLD
Anglais - Australie	ENA
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



Paramètre linguistique	Code localisation utilisateur
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
Portugais - Brésil	PTB
Portugais - Portugal	PTG
Roumain – Roumanie	ROU
Russe - Russie	RUS
Slovaque - Slovaquie	SVK
Espagnol - Chili	ESL
Espagnol - Mexique	ESM

Paramètre linguistique	Code localisation utilisateur
Espagnol - Espagne	ESN
Suédois - Suède	SVE
Thaïlandais - 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.

En voici quelques exemples :

- Créez un lien vers un site Web financier basé sur le symbole de bandeau 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 \(page 1351\)](#).

Pour des instructions pas à pas concernant la création de liens Web, voir [Définition de liens Web \(page 1348\)](#).

## Setting Up Concatenated Fields

Un *champ concaténé* est un champ qui peut afficher les valeurs de plusieurs champs, ainsi que du texte supplémentaire. You set up concatenated fields when you want to combine values from a number of individual fields and you want to display this information on record Detail pages, Edit pages, related information sections, and lists. For more information on concatenated fields, see [About Concatenated Fields \(page 59\)](#).

You can also optionally include expressions in concatenated fields, to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, you can include an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if a user changes the value in another field on the record. As another example, you can include an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank. The following is an example of an expression in a concatenated field:

The account name is %%[Name]%%IIf(IfNull([Region], 'X') = 'X', '.', ' and the account is from the '+[Region]+' region.')%%

In this example, the expression evaluates the value for the Region field. If the field is null, then the sentence is finished with a period immediately after the account name, and no information about the region is displayed. If the Region field is not null, then the remaining text and the value of the Region field are displayed.

### Limitations When Setting Up Concatenated Fields

Consider the following limitations when setting up concatenated fields:

- The following Expression Builder functions only are supported for use in concatenated fields:
  - FieldValue
  - FindNoneOf
  - FindOneOf
  - IfNull
  - If
  - InStr
  - Left
  - Len
  - LN
  - LookupName
  - LookupValue
  - Mid
  - Right
- The maximum number of characters that can be included in the definition of the content of a concatenated field is 500. This includes the field names, function names, and text, as well as braces, brackets, line breaks, percent signs, spaces and special characters. A line break counts as two characters. You cannot enter more than 500 characters directly in the Display Text field. If you edit the display text in Expression Builder, and if more than 500 characters are included, then the following happens after you click Save in Expression Builder and return to the Edit Fields page:
  - If you try to edit the contents of the Display Text field, then the content of the Display Text field is truncated to 500 characters.
  - If you try to save the field configuration, then you receive an error message.

For more information about expressions and Expression Builder, see Using Expression Builder (voir [Utilisation d'Expression Builder](#) page 2066) and [About Expressions](#) (page 2068).

To set up concatenated fields in Oracle CRM On Demand, complete the steps in the following procedure. For more information on restrictions when using concatenated fields, see Restrictions When Using Concatenated Fields (voir [Limites d'utilisation des champs concaténés](#) page 1364).

### **To set up a concatenated field**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Types Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Management section, click *record type* Field Setup.
- 5 If the concatenated field does not already exist, then create a concatenated field.
 

For more information, see Creating and Editing Fields (voir [Création et modification de champs](#) page 1332).
- 6 On the Fields page, click the Edit Fields link for the concatenated field.
- 7 On the Edit Fields page, complete the following fields where applicable:
  - a **Field Display Name.** This field is read-only.
  - b **User and System Fields.** Select an option from the User and System Fields list to add parameter fields to the Display Text field at the current position of the cursor.
 

For example, if you choose User id from the list, then %%%User id%%% is inserted into the Display Text field, depending on where your cursor is positioned. At run time, this parameter is replaced with the user ID of the user who is logged in.

For more information, see User and System Fields (voir [Champs utilisateur et système](#) page 1357).

- c **Record Type Fields.** Place your cursor in the Display Text field where you want to add a field, and then select the field that you want to include from the list.

For example, if you select the field Row id, then `%%%Row id%%%` is inserted into the Display Text field, depending on where your cursor is positioned. At run time, this parameter is replaced with the row ID of the current record.

**NOTE:** *Record Type* refers to the record type for which you are setting up the concatenated field. For example, if you are editing a concatenated field for a contact record, this field appears as the **Contacts Fields list**.

- d **Mark for Translation.** Select this check box if you want this concatenated field to appear in other activated languages.
- e **Display Text.** Shows the fields and additional text that make up the concatenated field. In the Display Text field, you can specify the fields for the record type, user and system fields, additional text, and expressions.

For example, if you want to set up a concatenated field that is based on the Job Title and Age fields, then you can select Job Title from *Record Type Fields*, type the text “, aged”, and select Age from *Record Type Fields*. The following text is then shown in the Display Text field:

`%%%Job Title%%%, aged %%%Age%%%`

Then, for example, the following might be displayed in the concatenated field:

Manager, aged 41

You can use the Enter key in the Display Text field to specify that text and fields appear on separate lines in the concatenated field.

You can type an expression directly in the Display Text field, or you can use Expression Builder. To open Expression Builder, click the fx icon.

**TIP:** You can also edit the contents of the concatenated field in Expression Builder. For example, you can add or remove text and fields. Any changes that you make in the Expression field in Expression Builder appear in the Display Text field after you click Save in Expression Builder to return to the Edit Fields page.

- 8 When you finish setting up the concatenated field, click Save.
- 9 Add the concatenated field to the Detail page.

For more information, see [Customizing Static Page Layouts \(page 1383\)](#).

## Related Topics

See the following topics for related information:

- [About Concatenated Fields \(page 59\)](#)
- Restrictions When Using Concatenated Fields (voir [Limites d'utilisation des champs concaténés](#) page 1364)
- [Customizing Static Page Layouts \(page 1383\)](#)

## 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
  - Case à cocher
  - Devise
  - Date / Date/Heure
  - Entier
  - Nombre
  - Pourcentage

- Téléphone
- Liste de sélection
- Evaluation par système d'étoiles
- Alerte
- 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 (voir [About Custom Fields](#) page 1320).
- 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 (voir [About Concatenated Fields](#) page 59)
- Définition de champs concaténés (voir [Setting Up Concatenated Fields](#) page 1362)
- Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383)

### 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 pour que les nouveaux noms de champ apparaissent dans les rapports et analyses.

**Avant de commencer.** Pour 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 1332).

### **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'enregistrement, 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 \(page 1312\)](#)
- [Création et modification de champs \(page 1332\)](#)

## 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 \(page 1763\)](#). Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous à la rubrique [Intégration de services Web \(page 2012\)](#).

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
- Note
- Opportunité
- Rôle interlocuteur opportunité
- Opportunité - CA produit
- Programme de partenariat
- 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 véhicules
- Historique de l'assistance de véhicules

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 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'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 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 \(page 1365\)](#).

### 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 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'enregistrement, 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.

## Changing Picklist Values

Some fields give users a drop-down list of predefined values from which they must choose. This list of values is called a *picklist*. For example, the values in the Area field picklist for service requests might be Product, Installation, Maintenance, and Training.

You can add, edit, and reorder values to the picklists for fields. Picklists must contain at least one value, but the maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000. The order number for a new picklist entry is automatically populated, but you can change the order number when you edit the picklist.

The system does not allow you to change picklist values used for forecasting and report metrics. However, it does allow you to change other picklist values used as the basis for standard lists that appear in other areas of the application. For those standard lists, the application still includes the records meeting the criteria, regardless of the picklist values you renamed. For more information, see About Fields, Picklists, and Metrics (voir [A propos des champs, des listes de sélection et des métriques](#) page 1481).

After you create a new picklist, an initial value called *<No Values>* is automatically available in the picklist. This value is used to communicate to users that values do not yet exist in the picklist, in the case where the field is added to a page layout before real values are added to the list. The default *<No Values>* option disappears from the picklist as soon as a custom value is added to a picklist.

**CAUTION:** Do not use the default *<No Values>* value as part of any new picklist or cascading picklist. Using the value in this way can lead to errors within Oracle CRM On Demand. If you want to continue to have a *<No Values>* option available in a picklist, you must add it as a custom value.

As a best practice, do not rename or reuse the existing picklist values. Instead, disable the old picklist value, create a new picklist value, and perform an import or a mass update (or alternatively, Web Services) to change all record values to new picklist values. If you change a value in a picklist, you must verify that the value is updated and changed for each individual record as this is not implemented automatically by Oracle CRM On Demand.

When changing picklist values, note the following considerations for certain record types and picklist fields:

- 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.
- 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.
- Due to specialized coding, customizing the Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition Sample Transaction Type picklist, Account Call Type picklist, and Contact Call Type picklist is not supported.
- Lorsque le champ Statut d'une demande d'assistance est défini avec la valeur Fermé ou Annulé, Oracle CRM On Demand met automatiquement à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur la demande d'assistance afin d'afficher la date et l'heure auxquelles le statut a été modifié. En conséquence, il est particulièrement recommandé que votre société ne désactive aucune de ces valeurs dans la liste de sélection

du statut pour le type d'enregistrement Demande d'assistance. Cependant, votre société peut modifier le nom d'affichage de la valeur Fermé ou de la valeur Annulé, ou des deux. Si votre société modifie le nom d'affichage de la valeur Fermé, Oracle CRM On Demand met à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur une demande d'assistance lorsque le statut de celle-ci passe à la valeur intitulée à l'origine Fermé. De même, si votre société modifie le nom d'affichage de la valeur Annulé, Oracle CRM On Demand met à jour le champ Date et heure de fermeture (UTC) sur une demande d'assistance lorsque le statut de celle-ci passe à la valeur intitulée à l'origine Annulé.

In addition, note that commas are used as separators between values when users enter multiple values in a field in a filter for a search or list. If you want to include a comma within a picklist value, then the comma must be followed by a space, so that it will not be treated as a separator in a list of values. If you do not enter a space after a comma when you create or edit a picklist value, then the space is automatically inserted when you save the picklist value. For example, if you enter Value,2 as a picklist value, it is saved as Value, 2.

**NOTE:** The setting in the Keep Disabled Picklist Value On Update check box on the company profile determines whether a disabled picklist value can remain on a record when the record is updated through the user interface. For more information about how this setting affects the behavior for disabled values in picklist fields, see [About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting \(voir A propos du paramètre Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour page 1372\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege. In addition:

- To add or change values in the Status picklist for the Activity record type, your role must include the Customize Application - Edit Activity 'Status' Picklist privilege.
- To add or change values in the Status picklist for the Service Request record type, your role must include the Customize Application - Edit Service Request 'Status' Picklist privilege.

### To change picklists

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Management section, click the required Field Setup link.
- 5 In the *record type* Fields page, click the Edit Picklist link for the field whose values you want to customize.
- 6 In the Edit Picklist window, perform the following steps as necessary to meet your requirements:
  - To change an existing value, enter the new value in the Picklist Values field, or disable the old value and create a new value.

**NOTE:** If you want this updated name to appear in the picklists for other activated languages, select the Mark for Translation check box. In the other languages, this updated name appears in blue text with brackets until you manually enter the translated versions. This helps you track what terms need to be translated.

If you do not select Mark for Translation, the other picklist values are unaffected by the change you made here.

You can also add a description for each picklist value.

- To add a new value, enter the information in the row that appears at the bottom of the list. To add further new values, click Save & New. New picklist values you add automatically appear in blue text and brackets in the other activated languages (regardless of the setting of the Mark for Translation check box). If you enter a description for a value, then the description also appears in blue text and brackets.
- To delete a value, select the Disabled check box. To hide or show disabled values, click Hide Disabled and Show Disabled respectively.

**CAUTION:** When you disable values, you also hide the translated versions in other languages.

- To arrange the order in which the picklist values appear, change the numbers in the Order column.

**TIP:** Consider entering numbers with gaps between them, such as 10, 20, 30, and so on. This allows you to add new values in the middle of the picklist more easily, without reordering the entire list.

- To arrange the picklist values in alphabetical order for the current language only, click the Save & Order Alphabetically button.
- To arrange the picklist values in alphabetical order for all languages, click the Save & Order Alphabetically For All Languages button.

7 In the Edit Picklist window, click Save & Close.

8 To manually enter the translated equivalent of a new picklist value or the description of a value:

- a On the Fields page, select the language from the Translation Language drop-down list.
- b Click the appropriate Edit Picklist link.
- c Enter the translated equivalent and click Save.

**NOTE:** To help you identify the picklist value when you are editing, the application displays the internal ID and the language-specific default value. If you edit the wrong picklist value, the picklist becomes out of sync across languages. When using dynamic layouts, you cannot use picklist values that are identical to internal picklist IDs as this can result in unpredictable behavior.

## A propos du paramètre Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour

Le paramétrage de la case à cocher Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour, dans le profil de la société, détermine les points suivants :

- Si une valeur de liste de sélection désactivée peut être conservée dans un champ d'un enregistrement lorsque le champ est mis à jour en ligne ou lorsque l'enregistrement est mis à jour via l'interface utilisateur.
- Si l'assistant d'importation peut mettre à jour un champ de liste de sélection à sélection multiple avec une liste de valeurs incluant une ou plusieurs valeurs désactivées qui sont déjà sélectionnées dans le champ.

### Comment le paramétrage affecte les mises à jour via l'interface utilisateur

Si la case Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour n'est pas cochée dans le profil de la société et si un utilisateur modifie, via l'interface utilisateur, un enregistrement qui contient une valeur désactivée dans un champ de liste de sélection :

- Si l'utilisateur modifie le champ de liste de sélection en ligne, la valeur désactivée n'est plus disponible pour sélection dans le champ.
- Si l'utilisateur ouvre l'enregistrement dans une page de modification qui affiche le champ de liste de sélection, la valeur désactivée n'apparaît pas dans le champ et elle n'est plus disponible pour sélection. Si le champ qui contenait la valeur désactivée est parent dans une liste de sélection en cascade, le champ de liste de sélection associé est également effacé.

Dans les deux cas, si l'utilisateur annule l'opération sans enregistrer ses modifications, la valeur désactivée est conservée dans le champ et, si le champ est parent dans une liste de sélection en cascade, la valeur existante dans le champ de liste de sélection associé reste inchangée.

Si la case Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour est cochée dans le profil de la société et si un utilisateur modifie, via l'interface utilisateur, un enregistrement qui contient une valeur désactivée dans un champ de liste de sélection :

- Si l'utilisateur modifie le champ de liste de sélection en ligne, la valeur désactivée précédemment sélectionnée reste disponible pour sélection dans le champ, au même titre que tous les valeurs actives. La valeur désactivée s'affiche en dernier dans la liste des valeurs qui peuvent être sélectionnées pour le champ.

Toutefois, si l'utilisateur retire la valeur désactivée du champ de liste de sélection et qu'il enregistre ses modifications, cette valeur n'est alors plus disponible pour sélection dans le champ.

- Si l'utilisateur ouvre l'enregistrement dans une page de modification qui affiche le champ de liste de sélection, la valeur désactivée n'est pas retirée du champ, même si l'utilisateur modifie d'autres champs dans l'enregistrement et enregistre ses mises à jour. Si l'utilisateur modifie le champ qui contient la valeur désactivée, celle-ci reste disponible pour sélection, au même titre que tous les valeurs actives. La valeur désactivée s'affiche en dernier dans la liste des valeurs qui peuvent être sélectionnées pour le champ. Si l'utilisateur retire la valeur désactivée du champ et qu'il enregistre ses modifications, cette valeur n'est alors plus disponible pour sélection dans le champ.

Si le champ qui contient la valeur désactivée est parent dans une liste de sélection en cascade, seule la valeur précédemment sélectionnée est disponible dans la liste de sélection associée. Si l'utilisateur sélectionne une nouvelle valeur dans la liste de sélection parent, les valeurs associées à la nouvelle valeur du parent deviennent disponibles dans la liste de sélection associée.

### Comment le paramétrage affecte les mises à jour via d'autres canaux

Lorsque des enregistrements sont mis à jour via d'autres canaux, le paramétrage de l'option Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour, dans le profil de la société, est pris en compte uniquement lorsque l'assistant d'importation tente de mettre à jour un champ de liste de sélection à sélection multiple avec des données d'importation contenant une ou plusieurs valeurs désactivées. Si la case n'est pas cochée, le champ de liste de sélection à sélection multiple n'est pas mis à jour. Si la case Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour est cochée :

- Si toutes les valeurs désactivées des données d'importation sont déjà sélectionnées dans l'enregistrement, le champ est mis à jour et les valeurs désactivées sont conservées dans la liste de valeurs.
- Si les données d'importation contiennent au moins une valeur désactivée qui n'est pas déjà sélectionnée dans le champ, celui-ci n'est pas mis à jour.

Notez que le paramétrage de la case à cocher Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour, dans le profil de la société, est ignoré dans les cas suivants :

- Lorsqu'un enregistrement est mis à jour par des services Web, une méthode d'API JavaScript ou une demande d'API REST et qu'une valeur désactivée est incluse dans les données d'importation pour un champ de liste de sélection à sélection multiple. Dans ce cas, la valeur désactivée est toujours importée.
- Lorsqu'un enregistrement qui contient une valeur désactivée dans un champ de liste de sélection à valeur unique est mis à jour via un canal autre que l'interface utilisateur. Dans ce cas, la valeur désactivée n'est jamais retirée du champ dans l'enregistrement, sauf si une valeur nouvelle active ou la valeur NULL est spécifiée pour le champ dans les données d'importation.

Par défaut, la case Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour n'est pas cochée dans le profil de la société, mais l'administrateur peut modifier ce paramétrage.

### 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 \(page 1451\)](#).

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 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'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 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 \(page 1452\)](#)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1453\)](#)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)

**Customizing Related Item Layouts**

You can customize page layouts to improve the look-and-feel of Oracle CRM On Demand. The layout functionality for related items allows you to customize a related-list layout for most record types to show the specified fields. You can select fields from related lists and some parent fields. You can select which fields that you want to appear, and you can specify the order of the fields that meets your business needs. However, you cannot select the number of rows that are displayed.

For certain related items, you can optionally select any field that is available in the Sort by drop-down list and specify the sort order (ascending or descending) for the records. For a list of these related items and details of the fields that you can select for sorting, see [Support for the Sort Feature for Related Items \(page 1378\)](#).

**CAUTION:** Specifying a sort field can affect performance.

**NOTE:** You cannot customize the layout for the Teams related information section for most of the record types that support teams.



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. For more information, see [Managing Default Filter Criteria for Related Items](#) (voir [Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes](#) page 1380).

### List Add Feature

If the related information section supports the List Add feature, then the Enable List Add check box is available in Step 2 of the Related Information Layout Wizard. If you select this check box, then users can add multiple records to the related information section at one time. For a list of the related information sections that support the List Add feature, see [Support for the List Add Feature](#) (page 1376).

**NOTE:** The Enable List Add check box is not available in the Recipients related information layout for the Campaign record type and the Invitees related information layout for the Event record type. The List Add feature is always enabled in these related information sections, and you cannot disable it.

Note the following points regarding the List Add feature:

- The List Add feature does not support the creation of integration events through workflow actions. Similarly, the List Add feature does not support modification tracking. If your company needs to create integration events when records are linked or unlinked, or needs to track run-time modifications to records, then do not enable the List Add feature.
- The following requirements apply except in the case of the related information sections for Custom Objects 01 through 03:
  - If there are any required fields on the relationship between the main record and the linked record other than the field that creates the relationship between the records, then for the List Add feature to work, you must specify a default value for those required fields. For example, on the relationship between a certification record and a related certification record, Relationship is a required field. If a user clicks Add to link a single related certification record to a certification record, then the user can select a value for the Relationship field. However, if the user clicks List Add to link multiple related certification records to the certification record at one time, then the user cannot select a value for the Relationship field. If you do not specify a default value for the Relationship field in the Related Certification record type, then the user sees an error message when they try to link related certification records to a certification record using the List Add feature.
  - The access profiles for the users who use the List Add feature must allow the users the appropriate level of access to the related record types. If the related record type is an intersection between the main record type and another primary record types, and if the intersection between the record types is exposed, then you must give the user read access to the second primary record type in the related information access settings for the main record type. For example, in the Accreditation Certification record type, the intersection between the Accreditation and Certification record types is exposed. Therefore, for the List Add feature to work in the Accreditation Certification related information section on an accreditation record, users must have read access to the related Certification record type on the Accreditation record type.
- The search layout for the related record type determines which fields are shown in the list of records that opens when a user clicks List Add in a related information section. For more information, see [Managing Search Layouts](#) (page 1414).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to customize the related item layout.

#### ***To customize the related item layout***

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 Click Application Customization.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the record type that you want.

- 4 In the Page Layout Management section, click the Related Information Layout link that you want for the record type that you selected.

The Related Information Section page appears.

- 5 In the Related Information Setup section, select the related information type that you want to customize. The Related Information Layout page for the selected related information type appears.

**NOTE:** The items in the Related Information Setup section vary depending on which record type you select.

- 6 Do one of the following:
  - Click Edit to modify an existing layout.
  - Click New Layout to create a new layout.
  - Click Copy to copy an existing layout.

The Related Information Layout Wizard is displayed and guides you through the process.

- 7 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional), and click Next.
- 8 In Step 2 Field Setup, select fields from the available Fields list, and click the up and down arrows, next to the Selected Fields list, to organize the fields in the order that you want.

The maximum number of fields for a layout is 20. If you select more than 20 fields, then an error appears when you try to save the layout.

- 9 (Optional) If the Sort by option is available, then you can select a sort field and specify whether the records are to be sorted in ascending or descending order.

**NOTE:** If you do not select a sort field, then the default sort field and sort order are used.

The sort criteria apply both where the related information sections are displayed as tabs and where they are displayed as lists. The field selected in the Sort by drop-down list is used for sorting even if that field is not available in the Selected Field list. For example, if you select Created: Date in the Sort by drop-down list for the Opportunities related information section, then all opportunities are sorted by created date, even if the Created: Date field is not available in the Selected Fields list.

- 10 (Optional) If you want to allow users to add multiple related records to the related information section at one time, then select the Enable List Add check box.
- 11 Click Finish.

### Support for the List Add Feature

The List Add feature allows users to add multiple records to a related information section at one time. The following table lists the related information sections that support the List Add feature.

Parent Record Type	Related Information Sections
Account	Account Events
Accreditation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Accreditation Products</li> <li>■ Accreditation Product Product Categories</li> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Related Accreditations</li> </ul>
Business Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan Contacts</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Campaign	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partner Campaigns</li> <li>■ Recipients</li> </ul>



Parent Record Type	Related Information Sections
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Certification Product Product Categories</li> <li>■ Certification Products</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Related Certifications</li> </ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HCP Contact Allocations</li> <li>■ Plan Contacts</li> </ul>
Course	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Course Product Product Categories</li> <li>■ Course Products</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Related Courses</li> </ul>
Custom Objects 01, 02, and 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accounts</li> <li>■ Campaigns</li> <li>■ Contacts</li> <li>■ Dealers</li> <li>■ Events</li> <li>■ Funds</li> <li>■ Households</li> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunities</li> <li>■ Partners</li> <li>■ Portfolios</li> <li>■ Vehicles</li> </ul>
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Events</li> <li>■ Invitees</li> <li>■ Lead Events</li> <li>■ Opportunity Events</li> </ul>
Exam	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Exam Product Product Categories</li> <li>■ Exam Products</li> <li>■ Exam Solutions</li> <li>■ Related Exams</li> </ul>
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings

Parent Record Type	Related Information Sections
Lead	Lead Events
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunity Events</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Partner Campaigns</li> </ul>
Sample Request	Sample Request Items
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Exam Solutions</li> </ul>

For information about enabling the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(page 1374\)](#).

### Support for the Sort Feature for Related Items

The following table shows the parent record type and related item combinations for which you can optionally select a sort field and specify the sort order (ascending or descending). The table also lists the fields that are available for you to select.

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Account	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Campaign	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Contact	Accounts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Custom Objects 01 through 03	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Custom Objects 04 through 40	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
Dealer	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Objective	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Opportunity	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	Last Name
	Open Appointments	Start Time
	Sub-Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Partner	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
Partner Program	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

### 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 \(page 84\)](#)

- A propos des valeurs de filtre (voir [About Filter Values](#) page 89)
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples (voir [A propos de la recherche dans les listes à choix multiples](#) page 90)

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 d'une page, 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.

Seuls les types d'enregistrement associé qui n'ont pas encore de filtre par défaut peuvent être sélectionnés.

**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.

## Customizing Static Page Layouts

The right look and feel of an application is important for user adoption, and one way to achieve the right look and feel is by customizing page layouts. As part of the customizing process, you can:

- Add custom fields to the Edit, Detail, and Create forms.
- Make fields required on the Edit and Create forms.
- Add or hide sections on the Detail pages.

You can make sections unavailable (hidden) to your employees or you can make them available but hide them initially.

There are two methods of customizing page layouts. You can define static page layouts defining specific fields by role, or dynamic page layouts that change based on the type of record being created. Dynamic page layouts can also be assigned by role. The number of characters that you can use in page layout names is limited. For more information, see [About Custom Layout Limits](#) (voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) page 1382).

You can create new layouts for each record type and then assign a page layout for each record type to a user role. When a user with that role signs in, the user then sees any customized layout specific to each record type.

For example, you can create two page layouts for opportunities: one simplified layout for service representatives showing only the most important fields and another layout for field sales representatives showing many more fields, and assign the different layouts to the different roles. Users who are not assigned the service representative or field sales representative roles continue to see the default layout for the Opportunity page. As another example, you can create two page layouts for contacts, such that the Account field is required when service representatives add new contacts, but not required when service managers add new contacts.

If you do not assign a custom page layout for a record type for a given role, the default page is used for that record type.

When customizing a page layout, you can determine:

- Which fields appear on the page

For custom fields to appear, you must add them to the page layouts. After that, users with roles to which the custom page layout is assigned will see the fields on the Edit page, Detail page, and Create form (in the Action bar).

- Where fields appear on the page

- Which fields are required

- Which fields are read-only

- Which fields must always appear on the layout, even if users personalize their field layout

- How many page sections appear and with which headings.

- Which linked record types are displayed in the related information sections on the Detail page.

For example, you might want linked contacts to appear on the Accounts Detail page.

- Which layout is used for each related information section.

- Which layout is used in the new record page when users create records from a list of related records of a given record type, provided that the related record type supports custom layouts for new record pages.

There are some exceptions for this feature. For example:

- Although you can select a layout for the new record pages for the Open Appointments and Open Tasks related information sections, these layouts will not be used when users create new appointments or new tasks from an Open Activities related information section.
- You cannot select a layout for the new record page for the Log a Call button on a list of completed activities.
- Users cannot create new records from some related information sections, such as the Audit Trail section. Therefore, you cannot select a layout for creating new records from those related information sections.

**NOTE:** You can also assign a layout for the new record page for each record type in the Role Management Wizard. For information about how Oracle CRM On Demand determines which layout is used in the new record page when users create records from a list of related records, and for details of how to create such layouts, see [Customizing Page Layouts for Creating New Records \(page 1390\)](#).

You can copy standard layouts, but you cannot edit or delete them. You can delete custom layouts, unless it is already assigned to a role or a dynamic layout.

### About Personalizing Page Layouts

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.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:



- How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (voir [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) page 1438)
- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (voir [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles](#) page 1443)

### Considerations for Fields in Page Layouts

When you design your page layouts, consider the following:

- Some record fields are important to report and forecast calculations. To enforce the consistent use of these fields, they are flagged as required. You cannot change the required flag on these fields when customizing a page layout. You also cannot remove them from a page layout.
- Removing fields from a page layout can have important implications for how the records are used. For example, if you remove the Status and Publish fields on solutions records, employees with that page layout cannot approve solutions or make them available to others.
- Addresses are grouped together so that the field and their labels reflect the naming convention for each country. Therefore, for some record types, you cannot separate out individual address lines. Instead, you must select the field that includes the group of address lines (a single address option). This option replaces the individual fields that you could select in releases earlier than Release 20, such as Street, City, Zip Code. For example, for leads, the field Billing appears on the Field Setup and Field Layout steps of the Page Layout assistant. The Billing field includes all the Billing Address fields.
- You can move standard and custom note fields in the Long Text Field(s) list on your page layout to other areas in your page layout.
- You can move the following fields to and from the Long Text field(s) list, and to and from other areas, in your page layout:

Record	Field Name
Account Address	Description
Address	Description
Address	Comments
Sales Assessment Template	Description
Activity	Next Call
Application	Existing Partnerships
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description

Record	Field Name
Event	Description
Event	Session Details
Event	Test Objective
Fund	Description
Fund Request	Description
Household	Description
Invitee	Comments
Invitee	Session Detail
Messaging Plan Item	Synopsis
Messaging Plan Item	Speaker Notes
Messaging Plan Item	Audience
Messaging Plan	Audience
Messaging Plan	Comment
Messaging Plan	Description
Messaging Plan Item Relations	Audience
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description

Record	Field Name
Appointment	Next Call
Appointment	Description
Attendee Call	Next Call
Attendee Call	Description
Contact Address	Acceptable Schedules
Contact Address	Description
Contact Call	Description
Contact Call	Next Call
Smart Call	Description
Smart Call	Next Call
Task	Description
Task	Next Call
Partner	Description
Partner Address	Description
Partner Program	Description
Product	Description
Product Indication	Description
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description

Record	Field Name
Opportunity Product Revenue	Description
Sample Disclaimer	Disclaimer Text
Sample Lot	Description
Sample Transaction	Comments
Service Request	Subject
Transaction Item	Description
Vehicle	Description
Vehicle Service History	Description

### Page Layouts and Lists

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 \(page 103\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

### To create a page layout

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout section, click the required Page Layout link.
- 5 In the Page Layout list, do one of the following:
  - Click the Edit link for an existing layout to modify it.
  - Click the New Layout button to create a new layout.
  - Click the Copy link to copy an existing layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

**NOTE:** The number of steps in the Page Layout Wizard can differ depending on the Page Layout link you click.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional).
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
  - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

**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, voir [A propos de la gestion des champs \(page 1312\)](#).

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.
- Select the Always On Layout check box for any fields that you do not want users to be able to remove from their layout.

**NOTE:** When you create a new page layout, the Always On Layout check box is selected by default and is read-only for any field that is configured as a required field, unless a default value is configured for the field. If a default value is configured for a required field, then the Always On Layout check box is selected, but you can deselect it. It is also recommended that you select the Always On Layout check box for any fields that are configured as conditionally required. And, if you use or plan to use a dynamic page layout for the record type, then it is recommended that you select the Always On Layout check box for the picklist field that drives the dynamic layout.

For information about the Conditionally Required check box, see About Conditionally Required Fields (voir [A propos des champs obligatoires selon conditions page 1329](#)).

- 8 In Step 3 Field Layout, you can:
  - Move fields from the *record type* Available Fields list to various sections of the *record type* Arrange Page Layout area.

Make sure you move the custom fields and the industry-specific fields you want to add to the forms. Also, if any of the fields for which you selected the Always On Layout check box in Step 2 are not already on the layout, then add them to the layout.

**CAUTION:** Unless a default value is configured for a required field, the required field must be on the page layout. Otherwise, anyone with that layout will be unable to create or edit a record of that 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 obligatoires 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.

- Remove the Description field from your page layout or move the Description field to another area on your page layout.
- Rearrange the information.

**NOTE:** These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. However, if you update the field layout after a user personalizes the field layout for the record type, then the changes do not apply to the personalized layout. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around because the information itself might overlap other fields in the final layout. For this reason, the application does not allow you to move multi-line text fields, such as Description. The application uses an address template that provides the fields specific to each country. For more information, see [About Countries and Address Mapping](#) (voir [A propos de la correspondance des pays et des adresses](#) page 1768).

9 In Step 4 Related Information, you can:

- Add sections or remove sections that appear on the Detail pages. The sections are the areas where users can link records to the current record.

For example, if you do not want employees to be able to link products to opportunities, make sure the Products section does not appear in the Displayed or Available Information box.

**NOTE:** Users can change these default settings through the Edit Layout link on the Detail page for their application. After users have edited their personal layouts, they do not see new changes to the related information made by the company administrator until they edit their layout another time.

- Change the order of the sections on the Detail pages.

**NOTE:** These changes affect the Detail pages for that record type when a user with an appropriate custom role views the pages.

10 (Optional) In Step 5 Related Information Layout, you can:

- In the Related Information Layout field, select the appropriate related information layout for each of the related information sections on the page.

**NOTE:** The default layout for each related information section is the standard one. If you have created custom related information layouts already, you can select them from the list. For more information about creating related information layouts, see [Customizing Related Item Layouts](#) (page 1374).

- In the New Record Layout Name field, select a layout to be used in the new record page when users create records from a list of related records, for each of the related record types that support custom layouts for new record pages.

Administrators can create custom layouts for new record pages. If any custom layouts for new record pages have been created for the related record type, then you can select a custom layout from the list.

11 Click Finish.

12 Assign the page layout for this record type to user roles as required, see [Adding Roles](#) (voir [Ajout de rôles](#) page 1525).

## Customizing Page Layouts for Creating New Records

For many record types, you can create and customize page layouts to be used in the pages where users enter information for new records. For these layouts, you can improve the look-and-feel of Oracle CRM On Demand, allowing users to view only the most relevant and the most frequently used fields for a record type.

In the New Record Layout page you can select which fields appear in the layout, which fields are required, which fields are read-only, and you can rearrange the order of the fields in the layout to meet your business needs.

You can copy or edit an existing layout and then modify it to your requirements.

**NOTE:** The number of characters that you can use in layout names is limited. For more information, see [About Custom Layout Limits](#) (voir [A propos des limites des présentations personnalisées](#) page 1382).

After you create a layout for a new record page, you can use the Role Management Wizard to assign the layout to the user roles that need to use that layout. When you do so, you can also optionally specify that the layout is to be used only when a user creates a record through the Action bar or the global header. For more information about assigning layouts for new record pages to roles, see [Adding Roles](#) (voir [Ajout de rôles](#) page 1525).

### Layouts for New Record Pages for Related Information Sections

In addition to assigning layouts for new record pages to roles, you can also use the Page Layout wizard to assign layouts for creating records from a list of related records. For example, if you want users to see one layout when they create a lead from the list of related leads on the Account Detail page, and a different layout when they create a lead from the list of related leads on the Contact Detail page, then you can create two custom layouts for new record pages for the Lead record type, and assign the one of the layouts to the Leads related information section in the Detail page layout for the Account record type and the other layout to the Leads related information section in the Detail page layout for the Contact record type.

The following table shows how Oracle CRM On Demand determines which layout is to be used in the new record page when users create records of a given record type from a list of related records.

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
Yes	No	Not applicable	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
Yes	Yes	Yes	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
Yes	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
No	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the role

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
No	Yes	Yes	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used
No	No	Not applicable	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used

The following procedure describes how to create or modify a layout for creating new records.

#### **To create or modify a layout for creating new records**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout Management section, click the *record type* New Record Layout link.
- 5 In the New Record Layout page, do one of the following:
  - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
  - Click the New Layout button to create a new layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout, and a description if required.
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
  - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

**NOTE:** Users are not compelled to select a field of type check box field that are marked as Required. If you want the check box field to have a value of True (that is, you want the check box to be selected), then you must use field validation rules on the check box field. For more information, see [About Field Management \(voir A propos de la gestion des champs page 1312\)](#).

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.

For information about the Conditionally Required check box, see [About Conditionally Required Fields \(voir A propos des champs obligatoires selon conditions page 1329\)](#).

- 8 In Step 3 Field Layout, you can:
  - Move fields from the Available record type Fields list to various sections of the Arrange *record type* Page Layout area.

Make sure you move the custom fields and the industry-specific fields you want to add to the page layout.



**CAUTION:** Unless a default value is configured for a required field, the required field must be on the page layout. Otherwise, anyone with that layout will be unable to create a record of that 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 obligatoires 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.

- Remove the Description field from your page layout or make sure the Description field is in the Long Text Field(s) section of your page layout.
- Rearrange the information by moving the fields between sections, as required.

**NOTE:** These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around as the information itself might overlap other fields in the final layout.

## 9 Click Finish.

**NOTE:** After you add a layout to the application, you need to make it available to a user role before users can see it. For more information on adding and modifying user roles, see [Adding Roles](#) (voir [Ajout de rôles](#) page 1525).

## 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 cette procédure, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Personnaliser l'application.

### *Pour renommer une section*

- 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'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 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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

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

- **Tableau de bord.** Utilisé pour intégrer des tableaux de bord.
- **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 des rapports.
- **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 \(page 1445\)](#).

**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 \(page 1351\)](#).

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.

### Limites des applets Web personnalisés

Le nombre maximum d'applets Web personnalisés pouvant être affichés dans un assistant de présentation est égal à 200. Cette limite s'applique dans les assistants de présentation pour Ma page d'accueil, les pages d'accueil et les pages de détails du type d'enregistrement, ainsi que la barre d'actions. Les rapports de page d'accueil personnalisés sont inclus dans le nombre d'applets Web personnalisés pour les emplacements de page d'accueil et Ma page d'accueil du type d'enregistrement.

Cette limite peut avoir un impact sur les présentations que les utilisateurs finaux voient dans l'application, ainsi que sur les assistants de présentation que les administrateurs utilisent pour créer et modifier les présentations. Si plus de 200 applets Web personnalisés sont créés pour un emplacement (c'est-à-dire pour Ma page d'accueil, une page d'accueil ou une page de détails du type d'enregistrement, ou la barre d'actions), la prochaine fois que vous modifierez une présentation pour cet emplacement, seuls les 200 applets Web personnalisés modifiés en dernier seront affichés dans l'assistant de présentation. Les applets Web personnalisés restants ne seront pas affichés, même s'ils étaient précédemment inclus dans la liste d'applets affichés ou la liste d'applets disponibles. Une fois vos modifications apportées à la présentation enregistrées, tout applet qui n'était pas disponible dans l'assistant n'est plus accessible aux utilisateurs finaux dont le rôle comporte cette présentation, même s'il était précédemment affiché dans la présentation par défaut ou accessible aux utilisateurs pour être ajouté à leur présentation.

### Informations connexes

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

- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 1396\)](#)
- [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#)
- [Création d'applets Web de tableau de bord \(page 1406\)](#)
- [Création d'applets Web HTML \(page 1401\)](#)
- [Création d'applets Web de rapport \(page 1404\)](#)
- [Création d'applets Web de flux RSS \(page 1398\)](#)
- [Création d'applets Web d'URL \(page 1402\)](#)
- [Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS \(page 1407\)](#)
- [Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web \(page 1409\)](#)
- [A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs \(page 1395\)](#)

### 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 personnalisés 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 (voir [User Fields](#) page 1491).

**REMARQUE :** Si vous ajoutez le champ Activation du code personnalisé à la mise en page Utilisateur propriétaire pour un rôles 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 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 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'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	Remarques
Nom	Entrez un nom. La valeur de ce champ apparaît dans le barre de titre de la section Informations connexes.

Champ	Remarques
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 (page 1409)</a>.</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 \(page 1406\)](#)
- [Création d'applets Web HTML \(page 1401\)](#)
- [Création d'applets Web de rapport \(page 1404\)](#)
- [Création d'applets Web de flux RSS \(page 1398\)](#)
- [Création d'applets Web d'URL \(page 1402\)](#)

### **Pour rendre l'applet Web visible**

- 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'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, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).

### 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 \(page 1407\)](#)

### 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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

**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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#).

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

Champ	Remarques
Type	Sélectionnez Flux.

Champ	Remarques
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="418 989 1349 1304"> &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="#">Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand Version 43 1399 Champs utilisateur et système (page 1357)</a>.</p>



Champ	Remarques
Champs Type d'enregistrement	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ URL à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, %%%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 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 (page 1445)</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.
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.



Champ	Remarques
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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

### 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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#).

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

Champ	Remarques
Type	Sélectionnez HTML.
Champs Type d'enregistrement	<p><b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page de détail.</p> <p>Placez votre curseur dans le champ HTML de l'applet Web à l'endroit où vous souhaitez ajouter un paramètre, puis sélectionnez le champ à inclure dans la liste déroulante.</p> <p>Par exemple, si vous sélectionnez le champ ID ligne, <code>%%%Row id% %%</code> est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Ajouts d'en-têtes HTML	<p>Le HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <code>&lt;iframe&gt;</code> 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 <code>&lt;iframe&gt;</code>. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous incorporez dans la section <code>&lt;head&gt;</code> 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 <code>&lt;head&gt;</code>.</p>

Champ	Remarques
HTML de l'applet Web	Le HTML que vous saisissez est utilisé dans l'attribut source d'un élément <iframe> dans le code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'applet Web.  Tout le code que vous ajoutez au champ HTML de l'applet Web est ajouté à l'élément <iframe>. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <body>.
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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

**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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#).

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

Champ	Remarques
Type	Sélectionnez URL.
Champs utilisateur et système	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.  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.  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

Champ	Remarques
	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.
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, <code>%%%Row id%%%</code> est inséré. A l'exécution, ce paramètre est remplacé par l'ID ligne de l'enregistrement en cours.</p>
Fonctions	Sélectionnez <b>EncodeURL</b> 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, <code>http://maps.google.com</code>.</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 personnalisé.</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 <b>Champs utilisateur et système</b>. 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 <b>Détail</b> du type d'enregistrement ou pour la barre d'actions.

Champ	Remarques
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 incorporer un rapport. Vous pouvez spécifier des filtres qui seront appliqués au rapport lors de l'exécution.

**REMARQUE :** 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 \(page 1351\)](#).

**Avant de commencer.** Le rapport que vous voulez incorporer 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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#).

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

Champ	Remarques
Type	Sélectionnez Rapport.
Chemin	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez au rapport dont vous avez besoin dans les dossiers partagés, puis cliquez sur OK.  Le champ Chemin est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez le rapport.
Afficher les invites de rapport	Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.  Si vous cochez cette case, les invites configurées pour l'analyse s'affichent dans l'applet Web personnalisé, et les utilisateurs ont la possibilité de filtrer l'analyse.  <b>REMARQUE :</b> Les applets Web de rapport dans la barre d'action ne prennent pas en charge les invites. Cette case à cocher n'est donc pas disponible si vous créez un applet Web de type Rapport pour la barre d'action.

Champ	Remarques
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> (voir <a href="#">A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés</a> page 1352).</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> (page 1357).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (Applets Web pour les pages de détails 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>
Lien d'actualisation	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.</p> <p>Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible dans l'applet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.</p>
Lien d'impression	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.</p> <p>Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible dans l'applet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.</p>
Lien d'exportation	<p>Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.</p> <p>Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible dans l'applet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.</p>
Description	<p>(Facultatif) Entrez la description de l'applet.</p>
Hauteur	<p>Saisissez la hauteur de l'applet, en pixels.</p>

Champ	Remarques
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 plus d'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 \(page 1457\)](#).

### 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 :** 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 \(page 1351\)](#).

**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 \(page 1396\)](#) et [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#).

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

Champ	Remarques
Type	Sélectionnez Tableau de bord.
Chemin	Cliquez sur l'icône de recherche (loupe), accédez 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 un tableau de bord.

Champ	Remarques
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 href="#">A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés</a> page 1352).</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. 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> (page 1357).</li> <li>■ (Applets Web pour les pages de détails 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	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 Web.
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 plus d'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 1457).

### 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Personnalisation d'application, cliquez sur le lien Personnalisation d'application.
  - c Dans la section Configuration des types d'enregistrement, cliquez sur Interlocuteur.
  - d Dans la section Gestion des champs, cliquez sur Configuration du champ Interlocuteur.
  - e Dans la page Champs, cliquez sur Nouveau champ.
  - f Dans la page de modification de champ de l'interlocuteur, entrez l'ID Twitter dans le champ Nom d'affichage, puis sélectionnez Texte (Court) dans le champ Type de champ.
  - g Enregistrez vos modifications.
- 2 Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 3 Créez l'applet Web Twitter comme suit :
  - a Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur l'applet Web de l'interlocuteur.
  - b Dans la page de liste d'applets de l'interlocuteur, cliquez sur Nouveau.
  - c Dans la page d'applets Web de l'interlocuteur, entrez les détails de l'applet Web comme suit :
    - Entrez un nom pour l'applet Web, par exemple Flux Twitter interlocuteur.
    - Dans le champ Emplacement, sélectionnez Page détaillée.
    - Dans le champ Type, sélectionnez Flux.
    - Dans les champs URL, entrez l'adresse `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
    - Dans le champ Autoriser les utilisateurs à remplacer l'URL, sélectionnez Non.
    - Dans le champ Ouvrir les enregistrements dans, sélectionnez Fenêtre active.
    - Entrez une description dans le champ Description, par exemple Flux Twitter pour Interlocuteur.
    - Dans le champ Taille, entrez 200.
  - REMARQUE :** L'URL spécifie que 10 lignes de flux doivent être affichées dans l'applet de la page de détail de l'interlocuteur (count=10). Pour afficher 10 lignes, une taille de 200 pixels est appropriée pour l'applet. Si vous souhaitez faire apparaître plus de 10 lignes de flux dans la page de détail de l'interlocuteur, modifiez l'URL en conséquence et augmentez la taille de l'applet.
  - d Enregistrez vos modifications.
- 4 Cliquez sur Retour à Personnalisation de l'application de l'interlocuteur.
- 5 Ajoutez le champ d'ID Twitter et l'applet Web à la mise en page d'interlocuteur du rôle d'utilisateur, comme suit :



- a Dans la section Gestion des mises en page de la page Personnalisation de l'application de l'interlocuteur, cliquez sur la mise en page de l'interlocuteur.
- b Dans le menu de niveau enregistrement de la mise en page attribuée au rôle Commercial terrain, cliquez sur Modifier.
- c A l'étape 3, Présentation des champs, déplacez le champ ID Twitter à l'aide des flèches, de la section Champs d'interlocuteur disponible vers le champ de la section de page qui doit apparaître, par exemple la section Informations importantes sur l'interlocuteur.
- d A l'étape 4, Informations connexes, déplacez à l'aide des flèches l'applet Web que vous venez de créer, de la section Informations disponibles à la section Informations affichées.
- e Cliquez sur Terminer pour enregistrer vos modifications.

Lors de la modification suivante ou de la création d'un enregistrement Interlocuteur par un utilisateur bénéficiant du rôle Commercial terrain, celui-ci peut configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur, comme le décrit la procédure suivante.

### **Pour configurer le flux RSS Twitter pour un interlocuteur (Utilisateur)**

- 1 Ouvrez un enregistrement Interlocuteur existant ou créez-en un et enregistrez-le.
  - 2 Si le flux Twitter de l'interlocuteur ne figure pas dans la page de détails de l'interlocuteur, ajoutez-le comme suit :
    - a Cliquez sur Modifier la présentation.
    - b 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 \(page 1396\)](#)
- [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil \(page 1421\)](#)
- [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#)
- [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil \(page 1464\)](#)

#### **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 \(page 1414\)](#). Pour plus d'informations sur les groupes de valeurs de liste de sélection, voir [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1451\)](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez également configurer des listes de sélection en cascade qui partagent la configuration de celles définies dans un autre type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Définition de listes de sélection en cascade partagées \(page 1412\)](#).

**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 1332). Pour 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 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'enregistrement, 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 Si la case à cocher Activer la liste de sélection en cascade partagée est disponible, vous pouvez éventuellement configurer des listes de sélection en cascade pour partager la configuration des listes de sélection en cascade existantes dans un autre type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Définition de listes de sélection en cascade partagées. La case à cocher Activer la liste de sélection en cascade partagée est disponible uniquement si la liste de sélection parent et la liste de sélection connexe dans le type d'enregistrement actuel sont des champs de liste de sélection personnalisés qui obtiennent leurs valeurs à partir des champs de liste de sélection utilisés dans une définition de listes de sélection en cascade d'un autre type d'enregistrement.

Si vous cochez la case Activer la liste de sélection en cascade partagée, l'étape 2 de la page Configuration de listes de sélection en cascade affiche les associations qui sont déjà configurées dans les listes de sélection en cascade dans le type d'enregistrement source, et vous ne pouvez pas les modifier.

**REMARQUE :** Si vous désactivez la case Activer la liste de sélection en cascade partagée pour une liste de sélection en cascade existante, les associations deviennent modifiables, et les listes de sélection en cascade ne partagent plus la configuration de celles de l'autre type d'enregistrement.

- 9 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.

## Définition de listes de sélection en cascade partagées

Dans les types d'enregistrement prenant en charge le partage de valeurs de liste de sélection, vous pouvez configurer des listes de sélection en cascade qui partagent la configuration des listes de sélection en cascade existantes dans un autre type d'enregistrement. Le type d'enregistrement dans lequel les listes de sélection en cascade d'origine sont définies est appelé type d'enregistrement source, et le type d'enregistrement qui partage la configuration ou les listes de sélection en cascade est appelé type d'enregistrement de destination.

Par exemple, vous pouvez configurer des listes de sélection en cascade pour le type d'enregistrement Compte de sorte qu'elles aient les mêmes valeurs de liste de sélection et les mêmes associations entre les valeurs que les listes de sélection en cascade qui sont déjà configurées pour le type d'enregistrement Interlocuteur. Dans cet exemple, le type d'enregistrement Interlocuteur est le type d'enregistrement source, et le type d'enregistrement Compte est le type d'enregistrement de destination.

Pour connaître la liste des types d'enregistrement prenant en charge le partage des valeurs de liste de sélection, voir [Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées \(page 1344\)](#).

Pour configurer des listes de sélection en cascade partagées, procédez comme suit.

**Avant de commencer.** Les listes de sélection en cascade doivent déjà être configurées pour le type d'enregistrement source.

### **Pour configurer des listes de sélection en cascade partagées**

- 1 Dans la page Champs du *type d'enregistrement* de destination, créez des champs de liste de sélection personnalisés qui obtiennent leurs valeurs à partir des champs de liste de sélection utilisés dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement source.

Par exemple, si les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement Interlocuteur utilisent un champ nommé Classe comme liste de sélection parent et un champ nommé Sous-classe comme liste de sélection connexe, effectuez les opérations suivantes sur le type d'enregistrement Compte :

- Créez un champ de liste de sélection personnalisé et configurez-le pour qu'il obtienne ses valeurs à partir du champ Classe du type d'enregistrement Interlocuteur.
- Créez un second champ de liste de sélection personnalisé et configurez-le pour qu'il obtienne ses valeurs à partir du champ Sous-classe du type d'enregistrement Interlocuteur.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la création de champs de liste de sélection qui obtiennent leurs valeurs à partir d'autres champs de liste de sélection, voir [Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées \(page 1344\)](#).

- 2 Dans la page Personnalisation de l'application du *type d'enregistrement* de destination, cliquez sur le lien Listes de sélection en cascade requis, puis effectuez les opérations suivantes :

- a Dans l'Etape 1 de la page Configuration de listes de sélection en cascade, dans les champs Liste de sélection parent et Liste de sélection connexe, sélectionnez les champs de liste de sélection personnalisés que vous avez configurés à l'étape 1 de cette procédure, et entrez éventuellement une description des listes de sélection en cascade.

Assurez-vous que la relation entre la liste de sélection parent et la liste de sélection connexe est identique à celle entre les champs correspondants dans le type d'enregistrement source. Dans l'exemple utilisé précédemment, le champ Classe est utilisé comme liste de sélection parent dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement Interlocuteur, et le champ Sous-classe est utilisé comme liste de sélection connexe. Par conséquent, dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement Compte, le champ qui obtient ses valeurs à partir du champ Classe du type d'enregistrement Interlocuteur doit être la liste de sélection parent, et le champ qui obtient ses valeurs à partir du champ Sous-classe du type d'enregistrement Interlocuteur doit être la liste de sélection connexe.

- b Dans l'Etape 2 de la page Configuration de listes de sélection en cascade, cochez la case Activer la liste de sélection en cascade partagée.

Après avoir coché cette case, la page affiche les associations qui sont déjà configurées entre les valeurs parent et les valeurs connexes dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement source, et vous ne pouvez pas modifier ces associations.

- c Cliquez sur Terminer pour enregistrer la définition des listes de sélection en cascade.

Si des valeurs dans les champs source sont modifiées ultérieurement, les mêmes modifications seront répercutées automatiquement dans les champs de destination. De la même manière, si des associations entre les valeurs parent et les valeurs connexes dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement source sont modifiées, les mêmes modifications seront répercutées automatiquement dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement de destination.

Si vous désactivez par la suite la case Activer la liste de sélection en cascade partagée pour les listes de sélection en cascade, les associations entre les valeurs parent et les valeurs connexes deviendront modifiables, et les listes de sélection en cascade ne partageront plus la configuration de celles du type d'enregistrement source. Par conséquent, si des associations sont modifiées ultérieurement dans les listes de sélection en cascade du type d'enregistrement source, les modifications ne seront pas répercutées dans ces listes. En revanche, les champs de liste de sélection personnalisés du type d'enregistrement de destination continueront d'obtenir leurs valeurs à partir des champs de liste de sélection du type d'enregistrement source, sauf si vous

modifiez la configuration des champs afin qu'ils n'obtiennent plus leurs valeurs à partir des champs de liste de sélection du type d'enregistrement source.

## **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 \(page 1410\)](#)
- [A propos des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1451\)](#)
- [Éléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1452\)](#)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1453\)](#)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1373\)](#)

## **Managing Search Layouts**

For most record types you can specify the fields, both standard and custom fields, which users can use when searching for records. You can optionally specify a default value for each of the targeted search fields. Also, you can specify the fields that are displayed in the search results page. You specify the search fields in a search layout, and you assign a search layout for each record type to user roles as required, see [Adding Roles \(voir Ajout de rôles page 1525\)](#).



You can copy an existing search layout and then modify it to your requirements, or you can edit existing search layouts. The default search layout is read-only. You can copy it, but you cannot delete or edit it. To specify the fields that are used in searches and the fields that are displayed in the search results, you use the Search Layout Wizard.

**NOTE:** There are limits to the number of characters that you can use in search layout names. For more information, see [About Custom Layout Limits \(voir A propos des limites des présentations personnalisées page 1382\)](#).

**CAUTION:** When you create or edit a search layout for the User record type, do not add both the Reports To field and the Reports To (Alias) field to the same search layout. If both of these fields were made available on a search layout, then searches using that search layout would fail. For more information about the Reports To and the Reports To (Alias) fields, see [About the Reports To and Reports To \(Alias\) Fields on User Records \(voir A propos des champs Responsable et Responsable \(Alias\) dans les enregistrements utilisateur page 1503\)](#).

### Managing the Behavior of Lookup Windows

You can also use the Search Layout Wizard to manage the behavior of Lookup windows and to enable smart-associations. The following options are available for configuring the behavior of the Lookup window for each record type. All of these options are selected in the default search layout:

- **Configure Lookup Window With Default Fields.** If this check box is selected, then a default set of fields is used in single-association and multiassociation Lookup windows for the record type, and in the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For multiassociation Lookup windows, only the first four of the default fields are used. If you deselect this check box, then the fields that are listed in the Lookup Window Search Results Fields on the search layout are used in the single-association Lookup windows, and the first four of those fields are also displayed in multiassociation Lookup windows and in the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For more information about the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(page 1374\)](#).
- **Show Search Results When Lookup Window Opens.** If this check box is selected, then the list of available records is displayed in the Lookup window when it is opened. If the check box is deselected, then no records are displayed when the Lookup window is opened.

**NOTE:** If manager visibility is enabled for the company, then the list of records in some Lookup windows can be slow to populate, and in some cases, the Lookup window might time out. To prevent a timeout, deselect the Show Search Results When Lookup Window Opens check box for the record type associated with the Lookup window. The Lookup window then displays no records, and users can specify the search criteria to find the records that they want.

- **Auto-Resolve Enabled.** If this check box is selected, then smart associations are enabled. *Smart associations* in Oracle CRM On Demand are automatic searches that make it easier for users to associate records of different record types, such as account, contact, opportunity, activity, and so on with each other. When smart associations are enabled, users can type all or part of the name of the record that they want to associate with a main record in the appropriate field, and then allow Oracle CRM On Demand to automatically resolve the association. When the user tries to save the changes, Oracle CRM On Demand searches for a match for the name that the user entered. If Oracle CRM On Demand finds a unique match, then the matching record is used, and the user's changes are saved. If Oracle CRM On Demand does not find a match, or if it finds multiple potential matches, then the user is presented with a Lookup window. In the Lookup window, the user can perform additional searches, and then select the appropriate record. If smart associations are not enabled, then users must click the Lookup icon next to a field to open the Lookup window, where they can search for records.
- **Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default.** This check box is available only if the Record-Type Lists in Lookup Windows menu is set to Enabled on the company profile. If the Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is selected and the record type has one or more context-sensitive lists, then all such lists appear before the other lists in the *record type* List field in the upper-left corner of the Lookup window. Context-sensitive lists are most likely to contain the records that users require. For more

information about the *record type* List field and context-sensitive lists, see [Searching for Records in Lookup Windows](#) (voir [Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation](#) page 110). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see [Setting Up Your Company Profile and Global Defaults](#) (voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société](#) page 1225).

**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.

If you are creating a search layout for the Product record type, then the following option is available if you want the search layout window to display products by division:

- **Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field.** 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. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts](#) (voir [Eléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit](#) page 1419).

If you are creating a search layout and you want to configure the search result page of enhanced keyword search to display specific result fields for the Account, Opportunity, Contact, Appointment, and Task record types, then the following option is available:

- **Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields.** If this check box is selected, then the fields defined in the search layout are displayed in the search result page for enhanced keyword search. If this check box is deselected, then the key fields for the record type are displayed in the search result page.

If you are creating a search layout and you want to specify the first field in the list of targeted search fields as the default search field in the Lookup window, then the following option is available:

- **First Targeted Search Field as Default Search in Lookups.** If this check box is selected, then the first field in the list of targeted search fields in the search layout is used as the default search field in the Lookup window. If this check box is deselected, then the default search field is the same as the field on which the lookup is mapped.

### Automatically Populated Sort Fields

In the standard application, a sort field is automatically selected when a user creates a new list or performs an advanced search for a single record type. Users can optionally clear the sort field and select up to three sort fields for the new list or the search. If you do not want the default sort field to be automatically selected in the **New List** and **Advanced Search** pages for a record type for a given role, then you must deselect the **Auto-Populate Sort Field** in **New List** and **Advanced Search** check box in the search layout that you assign to that role for the record type.

### Search Layout Features for Advanced Search of Related Records



When you create or edit a search layout, consider your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records. When determining if a field is available for searching in an advanced search of related records of a given record type, Oracle CRM On Demand uses the following features from the search layout for the record type in certain circumstances:

- The list of available search fields in the search layout.
- The setting of the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box in the search layout.

For information about when and how Oracle CRM On Demand uses these features to determine whether a field is available for searching in an advanced search of related records, see [About Advanced Search of Related Records](#) (voir [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés](#) page 103).

**Before you begin.** To manage search layouts, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to create or modify a search layout.

### **To create or modify a search layout**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the record type for which you want to create or modify a search layout.
- 4 In the *record type* Application Customization page, click the *record type* Search Layout link.
- 5 In the Search Layout list, do one of the following:
  - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
  - Click the New Layout button to create a new layout.
  - Click Remove to delete an existing layout not currently assigned to a role.

The Search Layout Wizard guides you through the process.

- 6 In Step 1, Define Layout Name, enter or modify the name and optionally a description for the layout.
- 7 Click Next.

In Step 2, Specify Search Fields, there are three lists:

- **Not Available Search Fields.** This list displays all the fields that will not be available for search.
- **Targeted Search Fields.** This list displays all the fields that are available for targeted search and will be displayed in the Targeted Search applet for the record type in the Action bar. The Targeted Search applet can display a maximum of ten fields. If you add more than ten fields to the list, and try to save the layout, then an error message is displayed. If you use Targeted Search fields, then the following also happens:
  - The fields are available as the prepopulated default fields in the Advanced Search criteria form.
  - The selected fields appear as the prepopulated default fields in the filter criteria when creating or refining lists.
  - The selected fields appear as the set of fields that you can search in the Lookup window.

If no fields are specified in this list, then the record type appears in the Targeted Search applet but no search fields are displayed in the applet.

- **Additional Search Fields.** This list displays the fields that are not displayed in the Targeted Search applet but that are available in other searches, such as advanced search. Indexed fields are displayed in green text. Indexed fields that are case-insensitive are displayed in blue text.

**NOTE:** For optimal performance, use indexed fields when defining your search fields. If either the Targeted Search Fields or Additional Search Fields list contains any fields that are not optimized, then a warning message appears.

You arrange the fields within a list by clicking the up arrow and down arrow, and you move fields between the lists by clicking the right arrow and left arrow, or up arrow and down arrow. The order of the fields in the lists is used in the Targeted Search applet in the Action bar and in the search criteria forms.

**NOTE:** The fields that are displayed in purple text are always case-insensitive. These fields are not optimized for fast searches.

8 In Step 2, move the fields to the Not Available Search Fields list, and arrange the fields in the Targeted Search Fields and Additional Search Fields lists, as required.

9 (Optional) In Step 2, select or deselect the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box, as necessary, to meet your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records.

For more information about this check box, see About Advanced Search of Related Records (voir [A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés](#) page 103).

10 (Optional) If you plan to select the First Targeted Search Field as Default Search in Lookups check box in Step 4 of the Search Layout Wizard, then use the up arrow and down arrow to position the first field in the list of targeted search fields as required.

11 In Step 2, if you do not want the default sort field to be automatically selected in the New List and Advanced Search pages, then deselect the Auto-Populate Sort Field in New List and Advanced Search check box.

12 (Optional) Select the Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field check box if you want the search layout window to display products by division.

**NOTE:** This option is only available when specifying a search layout for the Product record type. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts](#) (voir [Eléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit](#) page 1419).

13 Click Next.

14 (Optional) In Step 3, Specify Default Values for Search Fields, enter or select the default values for the search fields.

You can optionally specify a default value for each of the fields in the list of targeted search fields. If you specify a default value for a search field, then that search field is automatically populated with the default value in the Targeted Search applet in the Action bar, in the Advanced Search criteria form, and when users create a new list. The default values are formatted according to the user's locale, and for picklist fields and multi-select picklist fields, the search field is populated with the corresponding picklist value or values for the user's language.

**NOTE:** For the Activity record type, you can specify default values for the search fields in the search layouts for appointments and tasks. The search fields are populated with the default values in the Targeted Search applet in the Action bar and in the Advanced Search criteria form when users search for appointments or tasks. However, you cannot create a search layout for the Activity record type, therefore the search fields are never preselected or populated when users create a new list for the Activity record type.

Setting a default value can help users to search more quickly. For example, if you know that users typically search for active accounts, then you can select Active as the default value for the Status search field in the Account record type.

A filter condition is selected by default for each search field, but you can select a different condition. The field type determines which conditions are available for you to select. For example, for a picklist field, the default condition is Equal To, but you might want to change that to a condition such as Contains At Least One Value, and then enter multiple values separated by commas. For fields of the Check Box type, you can select either Is Checked, which is the default condition, or Is Not Checked. If you clear the condition from a search field, then the default condition for the field type is used. For all types of field other than fields of the Check Box type, users can see the condition as tooltip text when they rest their pointer on a search field in the Action bar. Users can change the value in a search field when they perform a search, and can also change the condition when they perform an advanced search, or a search in a List page or Lookup window.

**NOTE:** When users refine an existing list, the list of search fields and the conditions and values for those search fields are determined by the current list filter.

#### 15 Click Next.

In Step 4, Define Search Results Layout, there are three lists:

- **Not Available Search Results Fields.** This list displays all the fields that will not be displayed in the search results.
- **Lookup Window Search Results Fields.** This list displays the fields that will be displayed in the search results for the Lookup window. This list has a limit of nine fields.
- **Additional Search Results Fields.** This list displays the extra fields, in addition to those in the Lookup Window Search Results Fields list, that will be displayed in the search results other than for Lookup window searches.

The total number of fields allowed for the Lookup Window Search Results Fields and the Additional Search Results Fields list is 20, which means the search results cannot display more than 20 columns. For more information about searching for records, see Finding Records (voir [Recherche d'enregistrements](#) page 81).

**CAUTION:** It is recommended that you add fields to the lists sparingly because the number of columns in the lists can affect performance. The performance varies dramatically by record type and by field type. Each additional field can increase the loading time for the list.

#### 16 In Step 4, Define Search Results Layout, move fields to the Lookup Window Search Results Fields and Additional Search Results Fields lists, and rearrange them, as necessary.

**NOTE:** Unless the Configure Lookup Window With Default Fields check box is selected on the search layout, the Lookup Window Search Results Fields list determines the layout of the search result fields for single-association and multiassociation Lookup windows, and the layout of the list of records that opens when a user clicks List Add in a related information section for the record type in a record Detail page.

#### 17 Select or deselect the following check boxes as required to configure Lookup Windows behavior:

- Configure Lookup Window With Default Fields
- Show Search Results When Lookup Window Opens
- Auto-Resolve Enabled
- Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default
- Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields
- First Targeted Search Field as Default Search in Lookups

#### 18 Click Finish.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Customizing Related Item Layouts \(page 1374\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(page 1383\)](#)
- [Creating Record Homepage Layouts \(voir \[Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil\]\(#\) page 1425\)](#)

### Éléments 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 \(voir Managing Search Layouts page 1414\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des présentations de recherche \(voir Managing Search Layouts page 1414\)](#)
- [Configuration des divisions \(page 1275\)](#)

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

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

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

### Avant de commencer :

Puisque vous devez sélectionner un rôle auquel s'applique cette personnalisation, définissez tous vos rôles avant de suivre la procédure ci-dessous. Pour effectuer cette procédure, votre rôle doit inclure le privilège Personnaliser l'application et Gérer les listes publiques.

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

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 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 présentation 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 la liste de sélection.
  - 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 de 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 \(page 110\)](#).
- 8 Réorganisez les listes de manière appropriées à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas.
- 9 Cliquez sur Enregistrer.

**REMARQUE :** Après que vous avez créé une présentation de liste pour un rôle et un type d'enregistrement donné, toute nouvelle liste publique créée pour ce type d'enregistrement sera disponible pour le rôle par défaut, mais ne sera pas incluse dans la liste de sélection des listes pour le rôle. Toutefois, si votre rôle d'utilisateur inclut le privilège Gérer les listes publiques ainsi que le privilège Gérer l'ordre des listes de rôles ou Personnaliser l'application, vous pouvez, lorsque vous créez une nouvelle liste publique ou que vous affinez une liste existante et que vous l'enregistrez comme nouvelle liste publique, ajouter la liste à la liste de sélection des listes pour un ou plusieurs rôles ayant déjà une présentation de liste. Vous pouvez aussi décider que la liste ne sera pas disponible pour un ou plusieurs rôles ayant une présentation de liste. Pour plus d'informations, voir [Création et affinement de listes \(voir Creating and Refining Lists page 143\)](#).

## 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.

**REMARQUE :** 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 \(page 1351\)](#).

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, voir [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil \(page 1425\)](#). 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 \(page 1464\)](#).

### 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 les rapports personnalisés	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Démarrage avec les données analytiques (page 900)</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 Accéder au dossier partagé migré 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, voir <a href="#">Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil (page 1425)</a> .
Ajouter une présentation de page d'accueil à un rôle d'utilisateur	Gérer les rôles et les accès	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Ajout de rôles (page 1525)</a> .

Tâche	Privilège requis	Notes
(Facultatif) Ajouter ou supprimer une section de rapport personnalisé dans une page d'accueil (utilisateur final)	Personnaliser des pages d'accueil	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Modification des présentations de vos pages d'accueil (page 836)</a> .

**Avant de commencer :**

- Le rapport que vous voulez activer dans une page d'accueil doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.
- 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 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'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	Remarques
Nom	Entrez le nom du rapport personnalisé.



Champ	Remarques
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 (page 1409)</a>.</p>
Hauteur	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.
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	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.

- 1 Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) du champ Chemin du rapport, 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.
- 2 Si vous voulez que les invites configurées pour l'analyse s'affichent pour donner à l'utilisateur la possibilité de filtrer cette analyse, cochez la case Afficher les invites de rapport.



- 3 Indiquez si les utilisateurs qui consultent l'analyse incorporée peuvent l'actualiser, l'imprimer ou l'exporter :
  - **Lien d'actualisation.** Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.
  - **Lien d'impression.** Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.
  - **Lien d'exportation.** Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.
- 4 Dans le champ Description, saisissez une description pour le rapport détaillé de la page d'accueil.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

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

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

**REMARQUE :** Si vous souhaitez utiliser un rapport préconstruit ou personnalisé dans une présentation de page d'accueil personnalisée, vous devez d'abord créer un enregistrement de rapport personnalisé de page d'accueil pour le rapport, en utilisant la procédure décrite dans la rubrique [Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil \(page 1421\)](#).

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 \(page 1382\)](#).

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 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'enregistrement, 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 présentation 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 \(page 1525\)](#). 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.

## Customizing the Audit Trail

For many record types, you can use the audit trail to track the creation, deletion, and restoration of records, and also to track updates to specified fields on existing records. An audit trail record shows the details of the user whose action triggered the audit trail record, the type of action that was performed, and a timestamp. When an audited field on an existing record is updated, the audit trail record for the change to the field shows the old and new values for the field.

**NOTE:** If none of the audited fields is updated when a record is updated, then no audit trail record is generated for the operation.

### Company Settings for the Audit Trail

The length of time that the audit trail records are retained in Oracle CRM On Demand is specified in the Audit Expiry (Days) field in the company profile. In the standard application, the records are retained for 90 days, but administrators can specify a different length of time.

The maximum number of fields that you can audit for a record type is specified in the Record Type Auditable Fields field in the company profile. In the standard application, the maximum is 35 fields, but administrators can change this limit.

**NOTE:** 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.

For information about changing the company settings for the audit trail, see [Configuring Company Settings \(page 1227\)](#).

### Auditing Takes More Time and Resources

Auditing adds processing time to an operation, because the auditing rules must be evaluated when the operation is performed. For update operations, an audit trail record must be generated and stored for each audited field that is updated, so the more fields that you audit on a record type, the longer it takes to save a record of that type.

### Audit Trail Configuration

For each of the record types that support the audit trail, you can specify the following:

- Which fields you want to audit.
- Whether you want to track the creation of records.

**NOTE:** You cannot deselect the option to track the creation of records in the User audit trail.

- For records that can be deleted, whether you want to track the deletion and restoration of those records.

**NOTE:** The option to track the deletion and restoration of records is not available for the User and User Partner Admin audit trails, because such records cannot be deleted.

The audit trail for a record type is enabled as soon as you specify that at least one field is to be audited for the record type, or you select one of the options to track the creation, deletion, and restoration of records.

### About Making Audit Trail Records Visible to Users

The audit trail records appear in the Audit Trail related information section in record Detail pages, as described in [Viewing Audit Trails for Records \(page 194\)](#). To make the audit trail records visible to users, you must do the following:

- Add the Audit Trail related information section to the relevant layouts for the record Detail page for a record type.

**NOTE:** The Audit Trail related information section is not available to add to page layouts for the Asset and Revenue record types. Audit trail information for these record types can be viewed in the Master Audit Trail only.

- Update the relevant user access profiles to allow access to the audit trail records. For example, to allow a user to view the audit trail records on accounts, give the user read-only access to the Audit Trail related information type for the Account record type. For more information about access profiles, see Process of Setting Up Access Profiles (voir [Processus de définition des profils d'accès](#) page 1548).

Administrators can also view the full set of audit trail records for all audited record types in the Master Audit Trail, as described in Reviewing Audit Trail Changes with the Master Audit Trail (voir [Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale](#) page 1284).

### Record Types Audited by Default

The audit trail is enabled by default for the Opportunity and Service Request record types when a company is first set up. In addition, for certain record types that are industry-specific or specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, the audit trail is enabled when the record type is enabled for the company. For all of these record types, the audit trail is set up as follows:

- Certain fields are audited. You can add fields to the list of audited fields, and remove fields from the list.
- The option to track the creation of records and the option to track the deletion and restoration of records are selected. You can change these settings.

For the Opportunity and Service Request record types only, the following items are set up by default:

- The Audit Trail related information section is available in the standard Detail page layout.
- All of the standard access profiles provide read-only access to the audit trail records.

The audit trail is also enabled by default for the User record type when a company is first set up. Certain mandatory fields are audited by default. The option to track the creation of records is also selected, and you cannot change this setting.

The following table lists the record types that support the audit trail, and shows whether the audit trail is enabled for the record type by default. It also lists the fields that are audited by default.

**NOTE:** If you remove all fields from the list of audited fields for a record type, and if you also deselect the options to track the creation, deletion, and restoration of records, then the audit trail is disabled for the record type.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Account	No	No fields are audited by default.
Account Event	No	No fields are audited by default.
Accreditation	No	No fields are audited by default.
Activity	No	No fields are audited by default.
Address	No	No fields are audited by default.
Allocation	No	No fields are audited by default.
Application	Yes	Annual Revenue, Application ID, Approval Status, Approved Date, Campaign, Current Approver, Email Address, Existing Partnerships, Expected Partnership Benefits, First Name, Last Name, Location, Main Fax (#), Main Phone (#), Name, Number of Employees, Partner, Partner Program, Partner Type, Program Level, Reject Reason, Source, Submission Status, Work Fax (#), Work Phone (#).
Asset	No	No fields are audited by default.
Blocked Product	No	No fields are audited by default.
Broker Profile	No	No fields are audited by default.
Business Plan	No	No fields are audited by default.
Campaign	No	No fields are audited by default.
Certification	No	No fields are audited by default.
Claim	No	No fields are audited by default.
Contact	No	No fields are audited by default.
Contact State License	No	No fields are audited by default.
Course	No	No fields are audited by default.
Coverage	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Custom Objects 01 or higher	No	No fields are audited by default.
Damage	No	No fields are audited by default.
Deal Registration	Yes	Approval Status, Associated Contact, Associated Customer, Associated Lead, Associated Opportunity, Cell Phone, City, Close Date, Company Name, Country, Currency, Current Approver, Deal Size, Email, Expiration Date, Fax, First Name, Last Name, Name, Originating Partner Account, Partner Program, Postal Code, Principal Partner, Product Interest, Reject Reason, State, Street, Submission Status, Telephone (#), Type.
Dealer	No	No fields are audited by default.
Event	No	No fields are audited by default.
Exam	No	No fields are audited by default.
Financial Account	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holder	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holding	No	No fields are audited by default.
Financial Plan	No	No fields are audited by default.
Financial Product	No	No fields are audited by default.
Financial Transaction	No	No fields are audited by default.
Fund	Yes	Owner, Partner, Status, Target Amount.
Fund Request	Yes	Approved, Claim Decision Date, Claim Req., Due Date, Fund, Granted, Owner, Pre-Approval Date, Pre-Approval Req., Status.
HCP Contact Allocation	No	No fields are audited by default.
Household	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Insurance Property	No	No fields are audited by default.
Inventory Audit Report	No	No fields are audited by default.
Inventory Period	No	No fields are audited by default.
Invitee	No	No fields are audited by default.
Involved Party	No	No fields are audited by default.
Lead	No	No fields are audited by default.
Lead Event	No	No fields are audited by default.
MDF Request	Yes	Amount PreApproved, Amount Requested, Approval Status, Claim Decision Date, Claim Status, Fund, Pre-Approval Date, Submission Status, Submitted Date, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Requested.
Messaging Plan	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item Relations	No	No fields are audited by default.
Objective	No	No fields are audited by default.
Opportunity	Yes	Close Date, Forecast, Owner, Probability (%), Revenue, Sales Stage.
Opportunity Event	No	No fields are audited by default.
Order	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Partner	No	No fields are audited by default.
Partner Program	No	No fields are audited by default.
Plan Account	No	No fields are audited by default.
Plan Contact	No	No fields are audited by default.
Plan Opportunity	No	No fields are audited by default.
Policy	Yes	Face Amount. For more information, see Policy Fields (voir <a href="#">Champs relatifs à la police</a> page 781).
Policy Holder	No	No fields are audited by default.
Portfolio	No	No fields are audited by default.
Product Indication	No	No fields are audited by default.
Quote	No	No fields are audited by default.
Revenue	No	No fields are audited by default.
Sample Disclaimer	No	No fields are audited by default.
Sample Lot	No	No fields are audited by default.
Sample Request	No	No fields are audited by default.
Sample Request Item	No	No fields are audited by default.
Sample Transaction	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact
Social Media	No	No fields are audited by default.
Social Profile	No	No fields are audited by default.
Solution	No	No fields are audited by default.
Special Pricing Request	Yes	Approval Status, Authorized Date, Claim Decision Date, Claim Status, Submission Status, Submitted Date, Total Amount Authorized, Total Amount Requested, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Req.
User	Yes	<p>Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Reports To, Role, Status, User Sign In ID.</p> <p><b>NOTE:</b> When the Reports To field on a user record is updated, the value in the Reports To (Alias) field on the record is also updated automatically. Similarly, when the Reports To (Alias) field is updated, the value in the Reports To field is updated automatically. So, an update to either of these fields triggers the creation of an audit trail record.</p>
User Partner Admin	No	<p>No fields are audited by default. As a best practice audit the following fields:</p> <p>Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Role, Status, User Sign In ID.</p> <p><b>NOTE:</b> In the Master Audit Trail, the changes that are made to user records through the partner self-administration pages are displayed with the User Partner Admin record type.</p>
Vehicle	No	No fields are audited by default.

The following considerations apply to fields regarding auditing:



- For the User audit trail, the mandatory fields are displayed in red text in the list of audited fields. You cannot save the User Audit Trail if you remove any of the mandatory fields from the list of audited fields.
- For foreign key fields, the name (not the ID) is stored and displayed in the audit trail. For example, if the Account field on the Opportunity record type is audited, then the audit trail displays the account name instead of the Row ID.
- No address fields are available for any of the auditable record types.
- Picklist fields show the user's language dependent values (LDVs).
- ID columns that are not displayed on the layouts are not available for auditing.

The following procedure describes how to customize the audit trail for a record type.

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include all of the following privileges:

- Customize Application
- Administer Field Audit
- Manage Roles and Access

### **To customize the audit trail for a record type**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Audit Setup section, click the *record type* Field Audit Setup link.
- 5 (Optional) Select Audit *record type* Record Creation if you want to track the creation of records in the audit trail.
- 6 (Optional) Select Audit *record type* Record Deletion/Restore if you want to track the deletion or restoration of records in the audit trail.
- 7 In the Audit Field Setup page, move fields from the Available fields list to the Audited Fields list as required. An error message is displayed if you exceed the company limit.  
The Available Fields list contains all the standard and custom fields for the record type that are not already audited.
- 8 Click Save.  
Auditing of a field becomes effective immediately after it is enabled.

**NOTE:** The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. You can customize the audit trail fields and configure the Audit Trail related information sections for these record types through the Application Customization pages for the Event record type. You can add the Audit Trail related information section for the Invitee record type to the Invitee Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Account Event record type to the Account Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Lead Event record type to the Lead Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Opportunity Event record type to the Opportunity Event Detail page only. Also, to allow users to view the audit trail for invitee records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow users to view the audit trail for Account Event, Lead Event, and Opportunity Event records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

### **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 (voir [Customizing the Audit Trail](#) page 1426). 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 1285).

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
Activité : Tâche	Type
Rendez-vous	Type
Equipement	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

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
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
Formation médicale	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 partenariat	Type de partenaire
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

Type d'enregistrement	Liste de sélection déterminante
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 \(page 1382\)](#).

### 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 \(page 103\)](#).

**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'enregistrement, 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 présentation 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 \(page 1438\)](#)
- [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles \(page 1443\)](#)

### **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 \(page 1443\)](#)

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 \(voir Réinitialisation de mises en pages personnalisées page 1552\)](#).

### 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

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
		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.

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
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 de la présentation des pages statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383)
- Définition de mises en page dynamiques (page 1434)
- Réinitialisation de mises en pages personnalisées (page 1552)
- Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles (page 1443)

### Interaction des présentations de champs personnalisées 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 \(page 1438\)](#)

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 de la présentation des pages statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383)
- Définition de mises en page dynamiques (page 1434)
- Réinitialisation de mises en pages personnalisées (page 1552)
- Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles (page 1438)

## 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 \(page 1446\)](#)
- [A propos des applets Web personnalisés \(page 1394\)](#)
- [Création d'applets Web pour des types d'enregistrement \(page 1396\)](#)
- [Création d'applets Web globaux \(page 1456\)](#)
- [Définition de liens Web \(page 1348\)](#)
- [Utilisation des applets de flux RSS \(page 49\)](#)

## 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 incorporer des rapports et tableaux de bord du catalogue Données analytiques sur des onglets Web personnalisés.

**REMARQUE :** 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 \(page 1351\)](#).

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, voir [A propos des applets Web personnalisés \(page 1394\)](#).

**REMARQUE :** Pour plus d'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 \(page 1457\)](#).

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 incorporer 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, un rapport ou un tableau de bord sur un onglet***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 le lien Onglets Web personnalisés.
- 4 Dans la page de liste des onglets Web personnalisés, cliquez sur Nouveau.
- 5 Dans la page Onglet Web personnalisé, utilisez le tableau ci-dessous pour compléter les informations requises et enregistrez 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 personnalisés) de l'onglet Web.

Champ	Remarques
Nom	Nom de l'onglet Web personnalisé.
Type	Sélectionnez le type d'onglet Web à créer : URL, HTML, Rapport ou Tableau de bord.

Champ	Remarques
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="431 957 1360 1276"> &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 ou HTML, à la position actuelle du curseur. Par exemple, si vous choisissez ID utilisateur dans la liste déroulante, %%%User id%%% est inséré dans le champ URL ou 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, %%%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 (page 1357)</a>.</p>



Champ	Remarques
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, <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Vous n'avez pas à saisir la partie <code>http://</code> 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 incorporé 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 (page 1445)</a>.</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 <code>%%%fieldname%%%</code>), 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 incorporer un rapport ou un tableau de bord du catalogue 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.</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 <code>&lt;iframe&gt;</code> au sein du code HTML de la page à laquelle vous ajoutez l'onglet Web. Tout le code que vous ajoutez au champ HTML d'onglet Web est ajouté à l'élément <code>&lt;iframe&gt;</code>. Vous pouvez inclure des références aux fichiers JavaScript que vous incorporez dans la section <code>&lt;head&gt;</code> du code HTML de ce champ.</p> <p>Le référencement aux fichiers JavaScript dans les pages Oracle CRM On Demand n'est pas pris en charge. Tout contenu saisi dans ce champ est ajouté aux balises <code>&lt;head&gt;</code>.</p>

Champ	Remarques
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>
Afficher les invites de rapport	<p><b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.</p> <p>Si vous cochez cette case, les invites configurées pour l'analyse s'affichent dans l'applet Web personnalisé, et les utilisateurs ont la possibilité de filtrer l'analyse.</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 href="#">A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord intégrés</a> (voir <a href="#">A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés</a> page 1352).</p>
Description	Entrez une description pour l'onglet Web.
Lien d'actualisation	<p><b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type.</p> <p>Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible sur l'onglet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.</p>

Champ	Remarques
Lien d'impression	<b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type. Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible sur l'onglet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.
Lien d'exportation	<b>REMARQUE :</b> Cette case à cocher n'est disponible que si vous sélectionnez Rapport dans le menu Type. Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible sur l'onglet Web personnalisé et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.
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, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).

## 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 \(page 1454\)](#).

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 \(page 1275\)](#). 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 \(page 1280\)](#) et [A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions \(page 63\)](#).

Pour plus d'informations sur la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1452\)](#)
- [Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1453\)](#)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1373\)](#)

### **Rubriques connexes**

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

- [Configuration des divisions \(page 1275\)](#)
- [A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements \(page 1280\)](#)

## **Eléments 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 \(page 1414\)](#).
- **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.
- **Rechercher.** 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 \(page 1453\)](#)
- [Création de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1454\)](#)
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection \(page 1373\)](#)

## 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 \(page 1452\)](#).

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 \(page 1454\)](#).
- 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 \(page 1373\)](#).
- 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, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)) et [Définition de mises en page dynamiques \(page 1434\)](#).

**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 \(page 1453\)](#).

**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 \(page 1373\)](#). 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 \(page 1277\)](#).

## 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
- Réclamation
- 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 - Avoir
- 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 entre les éléments du 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'échantillon
- 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 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 d'une 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, 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	Remarques
Nom	Entrez 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>



Champ	Remarques
	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 (page 1409)</a> .
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	<b>REMARQUE :</b> Ce champ n'est applicable que si le champ Emplacement a la valeur Page d'accueil.  Indiquez la largeur de l'applet en sélectionnant Simple ou Double dans le menu Colonnes.
Toujours exécuter	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.  <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.

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 \(page 1406\)](#)
- [Création d'applets Web HTML \(page 1401\)](#)
- [Création d'applets Web de rapport \(page 1404\)](#)
- [Création d'applets Web de flux RSS \(page 1398\)](#)
- [Création d'applets Web d'URL \(page 1402\)](#)

#### Rubriques connexes

- [Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS \(page 1407\)](#)
- [Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web \(page 1409\)](#)

### 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 d'en-tête HTML personnalisé. Pour plus d'informations, voir [Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé \(page 1460\)](#) 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 \(page 1395\)](#)

## 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 d'en-tête HTML personnalisé.

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 d'en-tête HTML personnalisé. 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 d'en-tête HTML personnalisée. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#).

### Pour charger une extension côté client

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 d'en-tête HTML personnalisé, 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 :
    - text/html
    - image/jpeg
    - image/gif
    - application/x-shockwave-flash
    - text/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 d'en-tête HTML personnalisé. 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 d'en-tête HTML personnalisé 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 d'en-tête HTML personnalisé 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 d'en-tête HTML personnalisé.

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 d'en-tête HTML personnalisé 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 d'en-tête HTML personnalisé, voir [Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé \(page 1460\)](#).

### **Pour modifier une extension côté client existante**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Personnalisation de l'application, cliquez sur Personnalisation de l'application.
- 3 Dans la section Configuration de l'application, cliquez sur Extensions côté client.
- 4 Dans la page de liste Extensions côté client, recherchez l'extension côté client que vous souhaitez modifier.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez dans le champ Nom. Cette opération ouvre la page de détails Extension côté client, dans laquelle vous pouvez modifier l'extension.
  - Cliquez sur Modifier.
- 6 Cliquez sur Enregistrer.
- 7 Si vous avez remplacé le fichier de l'extension côté client, procédez comme suit :
  - a Déconnectez-vous d'Oracle CRM On Demand.
  - b Videz le cache de votre navigateur.
  - 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 d'en-tête HTML personnalisé**

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 d'en-tête HTML s'appliquent à toutes les pages d'Oracle CRM On Demand.

La page Modifier la balise d'en-tête HTML personnalisée contient un bouton Aperçu qui vous permet de valider les modifications que vous avez apportées.

Vous pouvez désactiver les ajouts d'en-tête HTML personnalisé 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 d'en-tête HTML personnalisée. Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges, voir [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#).

### **Pour ajouter une en-tête HTML personnalisé**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 d'en-tête HTML personnalisée.
- 4 Dans la page de détails Balises d'en-tête HTML personnalisées, cliquez sur Modifier.
- 5 Dans la zone de texte Ajouts d'en-tête 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 \(page 1395\)](#)

## **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, 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 \(page 42\)](#).

Si vous souhaitez que la barre d'actions soit inaccessible à certains rôles d'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 d'utilisateur. La barre d'actions est alors masquée 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 d'une 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 Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 4 Sur 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 d'une 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 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 d'une 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 Présentations de la barre d'actions et de l'en-tête global.
- 4 Sur 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 \(page 1456\)](#).

## **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 \(page 1525\)](#).

### **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, voir [Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société \(page 1463\)](#).

**REMARQUE :** 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 \(page 1351\)](#).

#### **Avant de commencer :**

Le rapport que vous voulez activer dans Ma page d'accueil doit être stocké sous Dossiers partagés, dans un dossier auquel vous avez accès.

- 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 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 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	Remarques
Nom	Entrez le nom du rapport personnalisé.
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 (page 1409)</a>.</p>
Hauteur	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.
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>

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

- 1 Cliquez sur l'icône de recherche (loupe) du champ Chemin du rapport, 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.
- 2 Si vous voulez que les invites configurées pour l'analyse s'affichent pour donner à l'utilisateur la possibilité de filtrer cette analyse, cochez la case Afficher les invites de rapport.
- 3 Indiquez si les utilisateurs qui consultent l'analyse incorporée peuvent l'actualiser, l'imprimer ou l'exporter :
  - **Lien d'actualisation.** Si cette case est cochée, le lien d'actualisation est disponible et les utilisateurs peuvent actualiser les données de l'analyse.
  - **Lien d'impression.** Si cette case est cochée, le lien d'impression est disponible et les utilisateurs peuvent imprimer l'analyse.
  - **Lien d'exportation.** Si cette case est cochée, le lien d'exportation est disponible et les utilisateurs peuvent exporter l'analyse.
- 4 Dans le champ Description, saisissez une description pour le rapport détaillé de la page d'accueil.
- 5 Cliquez sur Enregistrer.

## Changement de nom des types d'enregistrement

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 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 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 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 personnalisés. Vous pouvez uniquement associer des jeux d'icônes personnalisés 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 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 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 personnalisés.
- 11 Cliquez sur Publier.

Pour plus d'informations sur l'association des jeux d'icônes personnalisés 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 1471).

## 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 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 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 1461) (voir [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#) page 1471)

## 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
- Prévission
- 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 \(page 2012\)](#).

**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 \(page 1466\)](#). 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 \(page 1332\)](#).

- 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 [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)).

- 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 [Managing Search Layouts page 1414](#)).
- 11 (Facultatif) Configurez des présentations de pages d'accueil personnalisées pour le nouveau type d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil \(page 1425\)](#).
- 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 \(page 1548\)](#). Pour plus d'informations sur la mise à jour de rôles, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations, voir :

- [A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés \(page 1484\)](#)

## 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 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 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, 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 [Changement et gestion des jeux d'icônes personnalisés \(page 1468\)](#).
- 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/latest/default_integration_tag
```

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/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 d'une 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 \(page 1525\)](#). 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 \(page 1225\)](#).



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 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 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 \(page 37\)](#) et [Mise à jour des détails de vos informations personnelles \(voir Updating Your Personal Details page 810\)](#).

  - **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, Liste et Calendrier, auxquelles le nouveau thème est appliqué.

**7** Renseignez les champs répertoriés dans le tableau suivant.

**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.
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 <a href="#">Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand (page 37)</a> et <a href="#">Mise à jour des détails de vos informations personnelles (voir Updating Your Personal Details page 810)</a> .
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.

Informations générales	Description
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. Il fait également référence au texte de la barre de texte à défilement qui pourrait s'afficher en bas de chaque page d'Oracle CRM On Demand, selon la configuration des alertes au sein de l'entreprise.
Arrière-plan de la barre d'alerte	Ce champ fait référence à l'arrière-plan de la barre de texte à défilement qui pourrait s'afficher en bas de chaque page d'Oracle CRM On Demand, selon la configuration des alertes au sein de l'entreprise.
<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 onglets actifs.
Arrière-plan 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.

Informations générales	Description
	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>	
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>	

Informations générales	Description
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>
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 tête haute, 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.

Informations générales	Description
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 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.
Arrière-plan 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>	

Informations générales	Description
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.
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.
Texte de rendez-vous - Hors liens	Ce champ se rapporte à la couleur du texte utilisée dans les rendez-vous.
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 fait référence aux couleurs de ligne utilisées dans les vues de calendriers et dans la section Calendrier des pages de calendrier.

- 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.

15 (Facultatif) Si vous voulez définir des couleurs différentes pour l'arrière-plan, les liens et le texte des différents types d'activité, cliquez sur Nouveau dans la section Activités de 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 des couleurs différentes pour les autres types d'activité, 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 :

- **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 \(page 215\)](#).

## 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 \(page 159\)](#) et [Partage d'enregistrements \(Equipes\) \(page 160\)](#).

### ***Pour personnaliser la propriété précédente des enregistrements***

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 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 \(page 1548\)](#).
- 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 pièce jointe

En fonction du type d'un enregistrement, vous pouvez y joindre des fichiers des différentes manières suivantes :

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

### A propos de la configuration de l'élément associé Pièces jointes

Dans les types d'enregistrement qui prennent en charge l'élément associé Pièces jointes, vous pouvez configurer des mises en page et des rôles d'utilisateur permettant aux utilisateurs de lier plusieurs pièces jointes à un enregistrement parent. Chaque pièce jointe peut contenir un fichier ou une URL. Pour autoriser les utilisateurs à

joindre des fichiers et des URL de cette manière, les présentations de page et les rôles d'utilisateur doivent être configurés comme suit :

- La section d'informations associées Pièces jointes doit être disponible dans la mise en page du type d'enregistrement parent.
- Le rôle d'utilisateur doit bénéficier des autorisations nécessaires sur le type d'enregistrement Pièces jointe.
- Les profils d'accès du rôle d'utilisateur doivent bénéficier de l'accès approprié au type d'enregistrement associé Pièces jointes dans les paramètres d'accès du type d'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des mises en page, voir Personnalisation de mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1434). Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et contrôles d'accès](#) page 1486).

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 2038).

### **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 partenariat

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

■ 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 [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) et [Définition de mises en page dynamiques](#) (page 1434).

### 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 n à n relatives aux objets personnalisés](#) page 1484).
- Vous pouvez configurer un type d'enregistrement Objet personnalisé au titre de type d'enregistrement Pièce jointe, puis le mettre à disposition en tant que type d'enregistrement de niveau supérieur, avec ses propres onglets, page d'accueil, listes, etc.

Cette configuration peut être utilisée pour octroyer aux utilisateur un accès à une littérature présentant un intérêt pour un grand nombre d'utilisateurs et pour leur permettre de rechercher les pièces jointes qui ont été téléchargées dans les enregistrements de type pièce jointe personnalisés.

Comme avec tout autre type d'enregistrement, assurez-vous que les rôles d'utilisateur et les profils d'accès des utilisateurs bénéficient des niveaux d'accès appropriés pour utiliser les types d'enregistrement dans lesquels les champs de pièce jointe sont pris en charge. Pour plus d'informations sur la configuration des rôles d'utilisateur et des profils d'accès, voir [Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès](#) page 1486).

### 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 \(page 1466\)](#).

- 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 \(page 1525\)](#).

- 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 \(page 1548\)](#).

- 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 (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#)).

- 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 \(page 1525\)](#).

**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 \(page 1309\)](#).

## **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 1256).
- 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 1518)
  - [Instructions de configuration des rôles](#) (page 1519)
  - [Gestion des profils d'accès](#) (page 1534)
  - 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 1540)
  - 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 1541)
  - [Définition des droits d'accès](#) (page 1602)
- 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 1489)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs](#) (page 1504)
- [Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement](#) (page 1504)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) (page 1505)

- Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (page 1506)
- Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur (page 1506)
- Modification de la division principale d'un utilisateur (page 1507)
- Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur (page 1507)
- Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs (page 1508)
- Gestion des utilisateurs délégués (administrateur) (page 1510)
- Création de périodes de stock pour les utilisateurs (page 1512)
- Désactivation des utilisateurs (page 1512)
- Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur) (page 1513)
- Définition des utilisateurs (Partenaires) (page 1515)
- Modification de l'ID d'un utilisateur (Partenaires) (page 1516)
- Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires) (page 1517)
- Désactivation des utilisateurs (Partenaires) (page 1518)
- Ajout de rôles (page 1525)
- Processus de définition des profils d'accès (page 1548)
- Procédure de configuration des livres (page 1576)
- Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur (page 1577)
- Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1581)
- Configuration des modes de propriété des enregistrements (page 1581)
- Création de livres et de hiérarchies de livres (page 1582)
- Association d'utilisateurs aux livres (page 1584)
- Création de profils d'accès pour les livres (page 1587)
- Activation de livres pour votre société (page 1587)
- Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur (page 1588)
- Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement (page 1590)
- Affectation d'enregistrements aux livres (page 1591)
- Réinitialisation de mises en pages personnalisées (page 1552)
- Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées (page 1553)
- Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées (page 1553)
- Définition des groupes (page 1598)
- Définition des territoires (page 1601)

**A SAVOIR :** 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 1256).

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 \(page 1518\)](#). Pour gérer les utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

- [Définition des utilisateurs \(page 1489\)](#)
- [Définition des quotas de ventes des utilisateurs \(page 1504\)](#)
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur \(page 1505\)](#)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(page 1506\)](#)
- [Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur \(page 1506\)](#)
- [Modification de la division principale d'un utilisateur \(page 1507\)](#)
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur \(page 1507\)](#)
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs \(page 1508\)](#)
- [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\) \(page 1510\)](#)
- [Création de périodes de stock pour les utilisateurs \(page 1512\)](#)
- [Désactivation des utilisateurs \(page 1512\)](#)

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des utilisateurs, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des mises en page Utilisateur \(page 1502\)](#)
- [A propos de la délégation d'utilisateurs \(page 1509\)](#)
- [Champs utilisateur \(voir \[User Fields\]\(#\) page 1491\)](#)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements \(voir \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) page 194\)](#)
- [Personnalisation de la piste d'audit \(voir \[Customizing the Audit Trail\]\(#\) page 1426\)](#)

### 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 \(page 1503\)](#).

**A SAVOIR :** 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 \(page 1763\)](#).

### 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 [User Fields](#) page 1491).
  - 6 Sauvegardez l'enregistrement.

**A SAVOIR :** Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour obtenir des instructions, voir Utilisation des listes (voir [Utilisation des listes](#) page 137).

#### **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.

### **User Fields**

When setting up a user, the following fields require special care:

- Status
- Reports To or Reports To (Alias), depending on which of these fields is present on the user page layout
- Role

Entries for these fields determine what the user can access, view, and do.

This table describes some field information for users. To see all the fields listed in this table your role must include the Manage Users privilege. Some fields are read-only. Also, the fields you see might differ depending on whether you access the User Detail page by navigating from the User List page, or by drilling down on a user name in a record. These differences occur because different page layouts are used for these detail pages. For more information about user page layouts, see About User Page Layouts (voir [A propos des mises en page Utilisateur](#) page 1502).

Field	Description
<b>Key User Information section</b>	
Status	The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and activating users, see Setting Up Users (voir <a href="#">Définition des utilisateurs</a> page 1489) and Resetting All Passwords (voir <a href="#">Réinitialisation de tous les mots de passe</a> page 1265).

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> Oracle CRM On Demand does not allow you to delete users. When an employee leaves your company, change the Status for that user to Inactive.</p>
Reports To	<p>The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes.</p> <p><b>NOTE:</b> Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.</p>
Partner Organization	<p>The name of the partner organization that the user belongs to. This field is populated only for users who are members of a partner organization.</p> <p><b>NOTE:</b> Users who are members of a partner organization and have the Manage Users within the Partner Organization privilege in their role can add other members of their partner organization as users in Oracle CRM On Demand. If your user role allows you to set up users who are part of your partner organization, this field is read-only.</p>
Role	<p>The role assigned to the user. To learn about roles, see Role Management (voir <a href="#">Gestion des rôles</a> page 1518).</p>
Primary Group	<p>The group that this user has been added to. Read-only.</p>
Default Book	<p>(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector when working in any area other than the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to records. The user can select a different book in the Book selector.</p> <p><b>NOTE:</b> You can specify a default book for each record type for a user. For more information, see <a href="#">Setting Up Default Books by Record Type for a User</a> (voir <a href="#">Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement</a> page 1504). If a default book is specified for a record type for the user, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on the user's profile.</p>
Default Book for Analytics	<p>(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.</p>
Preserve Default Book	<p>This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile</li> </ul>

Field	Description
	<p>each time that the user opens any page or window where the Book selector is available. The user can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that the user revisits that page or window, or opens any other page or window where the Book selector is available, the user sees the default book in the Book selector. The user's earlier selection in the Book selector is lost.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile until the user selects a different book in the Book selector. After the user selects a different book in the Book selector, the user continues to see the new book in the Book selector for that record type until the user signs out and signs in again.</li> </ul>
<b>User Detail Information section</b>	
Alias	<p>A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname.</p> <p>If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.</p>
User ID	<p>A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le nombre maximum de caractères d'un ID utilisateur est de 50. Un ID utilisateur ne peut pas contenir d'espace ni aucun des caractères spéciaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Astérisque (*)</li> <li>■ Barre oblique inversée (\)</li> <li>■ Signe du numéro (#)</li> <li>■ Point d'interrogation (?)</li> <li>■ Barre oblique (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the User ID field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> page 1225).</p>
Email	<p>The complete email address for the user, such as isample@companysample.com. Users must have a valid email address to be granted access to Oracle CRM On Demand.</p> <p>The maximum number of characters that the email address can contain is 100.</p>

Field	Description
	Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the Email field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> page 1225).
Secondary Email	You can use this field to store an additional email address for a user. Oracle CRM On Demand does not send any notification or alert emails to this address.
User Sign In ID	Read-only field. This value is a combination of the company sign in ID and the user ID and is the unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.
<b>Contact Preferences</b>	
Never Call	If this check box is selected, the user does not receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	If this check box is selected, the user does not receive letters or brochures from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	If this check box is selected, the user does not receive emails from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	<p>If this check box is selected, the user receives emails containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>Only company administrators have the ability to update this check box for users. Primary contacts automatically have this check box enabled.</p> <p><b>NOTE:</b> This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.</p>
<b>User Geographic Information section</b>	

Field	Description
Language, Locale, Currency, Time Zone	If you do not set any values in these fields, the default values that were set up for the company are used. You can change the values for the user. Users can also override these settings when they edit their personal preferences.
<b>User Security Information</b>	
Reporting Subject Areas	<p>This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (voir Analytique page 871)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (page 891)</a> topic.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>
Historical Subject Areas	<p>This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>

Field	Description
Role-Based Can Read All Records	<p>Utilisez cette liste de sélection pour indiquer si vous souhaitez que le composant Données analytiques utilise le paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée en fonction du type d'enregistrement, tel que défini sur la page Accès aux types d'enregistrement dans l'Assistant de gestion des rôles. Si le paramètre "Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle" est activé par l'intermédiaire du profil de la société ou de votre profil utilisateur, et si le paramètre de visibilité "Lecture de tous les enregistrements autorisée" est sélectionné par votre administrateur pour votre rôle d'utilisateur sur un type d'enregistrement donné, vous pouvez afficher tous les enregistrements de ce type dans l'analytique.</p> <p>Voir A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle (voir <a href="#">A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle</a> page 819) 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", l'analytique utilise la visibilité définie dans les champs Domaines des rapports et Domaines historiques.</p>
External Unique ID	<p>You can use this field to store an identifier for the user in an external system.</p>
Integration ID	<p>You can enter a value in this field, or you can allow the field to take a default value. Depending on how the user record is created, the Integration ID field takes a default value as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ For user records created through the user interface: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If the Integration ID field is present in the Page Layout and no value is entered in the field, then the field takes the temporary Row ID allocated to the user record before the record was first saved.</li> <li>■ If the Integration ID field is not present in the user page layout, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.</li> </ul> </li> <li>■ For user records created through any channel other than the user interface, if no value is entered in the Integration ID field, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.</li> </ul> <p>You can change the value in the Integration ID field.</p>



Field	Description
External Identifier for Single Sign On	<p>If your company is set up to use Single Sign-On, the company administrator can use this field when mapping users in Oracle CRM On Demand to an external system, rather than using the User Sign In ID field.</p> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the External Identifier for Single Sign On field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> page 1225).</p>
Authentication Type	<p>Determines how the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>If the authentication type at company level is anything other than User ID/PWD or Single Sign-On, this field is read-only on the user record. If the authentication type at company level is User ID/PWD or Single Sign-On, company administrators can select a value or leave this field blank on the user record as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>User ID/Password Only.</b> If this value is selected, the user must sign in using their Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password.</li> <li>■ <b>Single Sign-On Only.</b> If this value is selected, the user must sign in using your company's single sign-on mechanism. When this value is selected, the user cannot sign in using an Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password.</li> <li>■ <b>User ID/PWD or Single Sign-On.</b> If this value is selected, the user can sign in using either their User Sign In ID and password for Oracle CRM On Demand, or through your company's single sign-on method.</li> <li>■ <b>Blank.</b> If this field is blank on the user profile, then the company-level Authentication Type setting is used for the user.</li> </ul> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p><b>NOTE:</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 de 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>For more information about setting the authentication type at company level, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global</a></p>

Field	Description
	Defaults (voir <a href="#">Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société</a> page 1225).
Password State	<p>Indicates the state of the user's password (read-only). Possible values are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Active.</b> The user's password is valid.</li> <li>■ <b>Disabled/Temporary.</b> The user submitted a request for the password to be changed, or an administrator reset the password for the user, but the user has not yet saved a new password.</li> <li>■ <b>Inactive.</b> The Status field on the user record was previously set to Inactive, and the current credentials for the user cannot be used to sign in to Oracle CRM On Demand. If the Status field is changed to Active, then reset the user's password to allow the user to sign in.</li> <li>■ <b>Locked-Out.</b> The number of consecutive, failed attempts to sign in using the assigned password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired.</li> <li>■ <b>Password Expired.</b> The user's password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting.</li> <li>■ <b>Temporary Password Expired.</b> A temporary password was assigned to the user, but the user did not sign in with the temporary password within the time allowed by the Number Of Days Temporary Sign In Is Valid setting. You must reset the password again.</li> <li>■ <b>Temporary Password Locked-Out.</b> The number of consecutive, failed attempts to sign in using a temporary password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The settings referenced in the above descriptions are available on the <a href="#">Company Sign In and Password Control</a> page. For more information about these settings, see <a href="#">Defining Your Company's Password Controls</a> (voir <a href="#">Définition des contrôles de mot de passe de la société</a> page 1257).</p>
<b>Additional Information section</b>	
Default Theme	<p>The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. 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>

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> Themes have no effect on how Oracle CRM On Demand behaves. If your user role has the appropriate privilege, you can create new themes according to company requirements. For more information about themes, see <a href="#">Creating New Themes (voir Création de nouveaux thèmes page 1472)</a>.</p>
Tablet Theme	<p>(Optional) The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by 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.</p>
Default Search Record Type	<p>The record type that appears in the search picklist in the Action bar when the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types that users perform from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Show Welcome Page on Sign In	<p>To prevent the Welcome page from appearing each time the user signs in to Oracle CRM On Demand, deselect this check box.</p> <p><b>NOTE:</b> Users can also deselect the Show Welcome Page on Sign In check box in the Welcome page when they sign in.</p>
Fund Approval Limit	<p>This field is for users of Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p>

Field	Description
	<p>The amount that this user can approve for each fund request when setting the status to Claim Approved. If the user tries to exceed this limit, an error message appears, and Oracle CRM On Demand prevents the fund request approval.</p>
Enable Message Center Animation	<p>Determines whether the display of notes in the Message Center and record Details pages is animated.</p>
Record Preview Mode	<p>The user's record preview mode. Depending on the setting here, the preview window opens when the user hovers a pointer over a link to a record, or when the user clicks on a preview icon that appears when the pointer is hovered over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. Selecting Off in this field disables the record preview functionality for the user.</p> <p>The record preview setting can be specified at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.</p>
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on the user's theme, then the user sees links for the related information sections on a detail page at the bottom of the browser window. The links allow the user to jump to a related information section without having to scroll down the page.</p> <p>The head-up display functionality can be turned on or off at the company level and at the user level. The setting at the user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the head-up display setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.</p> <p>If the Support Head-up Display Settings check box is not selected on the user's theme, then the head-up display is not available, even if the head-up display functionality is turned on at company level or at user level.</p>
Related Information Format	<p>Determines if the related information sections on record Detail pages are shown as lists or as tabs. If the Related Information Format field in the user's record is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user role is blank, then the setting for the company is used.</p>
Freeze List Column Header	<p>Determines whether the column headings in List pages always remain in view when the user scrolls down a page of records.</p> <p>This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, then the setting for the company is used.</p>

Field	Description
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	<p>If this check box is present and selected on the user's profile, then the dates and times shown in real-time reports are displayed according to the user's time zone. If this check box is deselected on the user's profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.</p> <p>To enable this setting for users, the company administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to enable or disable this setting in their personal profile, the company administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.</p>
Primary Division	<p>The Primary Division field is not present on the User Detail page by default, but the company administrator can add it to the User Admin page layout. If your company uses the Division record type to organize your users into groupings to meet your business needs, then each user can be associated with one or more divisions. The first division that is associated with a user is automatically designated as the user's primary division, and the name of that division is shown in the Primary Division field on the user's record. Your company administrator can change the primary division on a user's record. For more information about divisions, see <a href="#">Division Setup</a> (voir <a href="#">Configuration des divisions</a> page 1275).</p> <p><b>NOTE:</b> A text field named Division is also available on the User record type. The Division text field on the User record type is not related to the Division record type.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>This picklist field determines whether all customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for the user, and whether the customized code indicator is enabled or disabled for the user. The following options are available:</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><b>NOTE:</b> If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for the user.</p> <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 (page 203)</a>.</p> <p>To change the setting in this field, the administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to change this setting in their personal profile, the administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.</p>

**NOTE:** Users who have both the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege and the Manage Users privilege (typically the company administrator) can appoint delegates for other users. Users who have the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege can appoint delegates for themselves. For more information about appointing delegates, see About User Delegation (voir [A propos de la délégation d'utilisateurs page 1509](#)), Adding Delegated Users (voir [Ajout d'utilisateurs délégués page 825](#)), and Managing Delegated Users (Administrator) (voir [Gestion des utilisateurs délégués \(administrateur\) page 1510](#)).

## 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, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).

- **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, voir [Modification de la présentation des pages de détails \(page 827\)](#).
- **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 \(page 1503\)](#).

Pour plus d'informations sur la création de mises en page, reportez-vous à la rubrique Personnalisation de la présentation des pages statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383) ; pour plus d'informations sur la définition de rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1525).

## **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 \(page 1561\)](#).

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 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 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 \(page 1257\)](#).

### ***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 \(page 1225\)](#).

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**. 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 d'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 \(page 1275\)](#) et [Association d'utilisateurs aux divisions \(page 1278\)](#).

**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 :** Chaque nuit, Oracle CRM On Demand supprime définitivement les enregistrements de connexion utilisateur qui datent de plus de 90 jours. 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 plus d'informations sur le domaine d'analyse Analyse du suivi des utilisations, voir [Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations \(page 981\)](#).

**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](#) (voir [Customizing the Audit Trail](#) page 1426). Pour plus d'informations sur la consultation des pistes d'audit pour des enregistrements particuliers, voir [Consultation des pistes d'audit pour les enregistrements](#) (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194). 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 1284).

**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 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 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 (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).
- 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 1509).

**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](#) (page 825).

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 (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 utilisateur 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 1513). 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 1514).

## 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 1525).

**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 [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383). Pour plus d'informations sur l'affectation de mises à page à des rôles, reportez-vous à la rubrique [Ajout de rôles](#) (page 1525).
- 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 1518) et [Ajout de rôles](#) (page 1525).
- 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 (voir [Linking Records to Your Selected Record](#) page 128).
- 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 1489).

## 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 1515)
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1516)
- [Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) (page 1517)
- [Désactivation des utilisateurs \(Partenaires\)](#) (page 1518)

**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](#) (voir [User Fields](#) page 1491)
- [Affichage des pistes d'audit des enregistrements](#) (voir [Viewing Audit Trails for Records](#) page 194)

## 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 \(page 1503\)](#).

**A SAVOIR :** 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 d'une 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 [User Fields](#) page 1491).
- 5 Sauvegardez l'enregistrement.

**A SAVOIR :** Vous pouvez limiter l'affichage des enregistrements utilisateur en créant des listes filtrées. Pour plus d'informations sur ces listes, reportez-vous à la rubrique [Utilisation des listes](#) (page 137).

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 d'une 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 d'une 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 \(page 1225\)](#).

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 d'une 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 des utilisateurs (Partenaires)

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur. 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 d'une 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 \(page 1519\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)
- [A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles \(page 1524\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

## 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 \(page 1223\)](#).

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.



Type d'accès	Exemple
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.

**A SAVOIR :** 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 \(page 1518\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

### 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 (page 1525)</a> .
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 (page 1525)</a> .
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.



Pour	Effectuez cette procédure
	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 l'affichage de la liste des rôles	<p>Dans la barre des titres de la page Liste des rôles, dans le champ Langue de traduction, sélectionnez la langue d'affichage de la liste des rôles. Vous pouvez afficher la liste dans l'une des langues prises en charge dans Oracle CRM On Demand pour votre société.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si le nom d'un rôle existant n'a pas été traduit, ce nom n'est pas traduit et apparaît entre crochets.</p>

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 \(page 149\)](#).

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 \(page 1518\)](#)
- [Instructions de configuration des rôles \(page 1519\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)
- [A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles \(page 1524\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

### 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 \(page 1525\)](#).

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 \(page 1518\)](#)
- [Instructions de configuration des rôles \(page 1519\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

### 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 \(page 1525\)](#).

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, Oracle CRM On Demand 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 \(page 1518\)](#)
- [Instructions de configuration des rôles \(page 1519\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)

- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

## 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 \(page 1266\)](#). 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.

Adresses IP autorisées au niveau de la société	Adresses IP autorisées pour le rôle Commercial terrain	Adresses IP autorisées pour les utilisateurs	Notes
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.
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 \(page 1525\)](#).

## 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 \(page 1309\)](#).

**A SAVOIR :** 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 \(page 1519\)](#).

**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 \(page 1285\)](#).

La procédure suivante explique comment ajouter un rôle.

### **Pour ajouter un rôle**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion d'utilisateurs et contrôles d'accès, cliquez sur Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès.
- 3 Dans la section Gestion des rôles, cliquez sur Gestion des rôles.
- 4 Dans le champ Langue de traduction de la page Liste des rôles, choisissez la langue principale de votre société.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un rôle en copiant un qui existe déjà, cliquez sur l'option Copier du rôle à copier.
  - Pour créer un rôle qui ne soit pas basé sur un rôle existant, cliquez sur Nouveau rôle dans la barre de titre de la page.

L'Assistant de gestion des rôles s'ouvre pour vous guider tout au long du processus. Chaque étape de cet Assistant contrôle certains paramètres du rôle. Ensemble, tous les paramètres d'un rôle déterminent les droits d'accès des utilisateurs qui détiennent ce rôle.

- 6 A l'étape 1, Informations sur le rôle, indiquez un nom et une description, puis complétez les champs restants si nécessaire. Ces autres champs sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
A traduire	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><li>■ lorsque le nom du rôle existant a déjà été traduit dans une ou plusieurs langues supplémentaires.</li></ul>

Champ	Description
	<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 (page 1732)</a>.</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 (voir Création de nouveaux thèmes page 1472)</a>.</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 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</p>



Champ	Description
	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 (page 1722)</a>.</p>



Champ	Description
Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur	<p>(Facultatif) Sélectionnez la liste d'activités à afficher dans les vues quotidienne et hebdomadaire du calendrier de l'utilisateur et dans la vue de cet utilisateur pour les calendriers que les autres utilisateurs partagent avec lui.</p> <p>Dans l'application standard, la liste Tâches ouvertes est affichée, mais vous pouvez sélectionner une autre liste pour le rôle d'utilisateur. Les utilisateurs peuvent également sélectionner une liste dans le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur dans les paramètres de leur calendrier. Si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur est vide dans les paramètres de calendrier d'un utilisateur, la liste sélectionnée pour le rôle de cet utilisateur est utilisée, et si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur est vide pour le rôle de cet utilisateur, la liste Tâches ouvertes s'affiche.</p> <p>Toutes les listes publiques, listes système et listes qui sont propres au rôle du type d'enregistrement Activité peuvent être sélectionnées.</p> <p>Si la liste que vous sélectionnez est supprimée ultérieurement ou devient indisponible pour les utilisateurs ayant ce rôle, et si le champ Liste d'activités sur vue de calendrier utilisateur est vide dans les paramètres de calendrier de ces utilisateurs, la liste Tâches ouvertes est affichée pour eux.</p>
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 (page 1257)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si votre rôle ne dispose pas du privilège Gérer une société, ce champ est en lecture seule.</p>
Restrictions d'adresses IP activées	<p>(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.</p>

Champ	Description
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 (page 1524)</a>.</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>
Nombre maximum d'enregistrements par export de liste	<p>Pour restreindre le nombre d'enregistrements que les utilisateurs qui ont ce rôle peuvent exporter simultanément lors de l'exportation d'une liste d'enregistrements, entrez la valeur appropriée dans ce champ. Par exemple, si vous souhaitez restreindre les utilisateurs pour qu'ils exportent au maximum 100 enregistrements dans une liste simultanément, entrez 100 dans ce champ.</p> <p>La restriction s'applique uniquement dans le cas d'enregistrements exportés via l'option de menu Exporter la liste dans les pages de liste. Elle ne s'applique pas aux opérations d'exportation exécutées via l'Assistant d'export ou un autre canal.</p> <p>Ce champ est vide par défaut, c'est-à-dire qu'aucune restriction n'est appliquée.</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 \(page 1521\)](#).

**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 \(page 283\)](#). 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 \(page 498\)](#).

**A SAVOIR :** 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 \(page 1536\)](#).
- 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 \(page 1523\)](#).

- 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.

**A SAVOIR :** 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 \(page 1309\)](#).

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 personnalisées (voir [Réinitialisation de mises en pages personnalisées](#) page 1552). Pour plus d'informations sur le comportement des indicateurs d'enregistrement, voir [A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes](#) (page 77). 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](#) (page 835).

- 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](#) (voir [Managing Search Layouts](#) page 1414).
- 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 1425).
- 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 \(page 1518\)](#)
- [Instructions de configuration des rôles \(page 1519\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)

## 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 :

- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres \(page 1537\)](#)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe \(page 1537\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès \(page 1540\)](#)
- [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 1540\)](#)
- [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 1541\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

## 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 \(page 1525\)](#).

### 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 d'accès de titulaire

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 \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

Pour des informations connexes sur les rôles, reportez-vous aux rubriques suivantes :



- [Gestion des rôles \(page 1518\)](#)
- [Instructions de configuration des rôles \(page 1519\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des rôles \(page 1520\)](#)
- [A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles \(page 1521\)](#)
- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos des privilèges dans les rôles \(page 1523\)](#)
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

## 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 1536).) 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 (voir [Book Management](#) page 1553).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

## 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 \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

## 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 (page 1548)</a>.</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 (page 1548)</a>.</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 \(page 149\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

### 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 \(page 1548\)](#).

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 \(page 1518\)](#).

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

### 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 \(page 1548\)](#).

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 :
  - Consultation
  - 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" :
  - Consultation
  - 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
- Consultation
- 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
- Consultation
- 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.
- **Consultation.** 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 essaie 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 aux messages
Relations entre les éléments du plan de diffusion
Éléments du plan de diffusion
Objectifs

Type d'enregistrement associé
Activités ouvertes
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

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement associé
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
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 \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

### 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 \(page 1285\)](#).

**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 \(page 1549\)](#).
- 2 [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux \(page 1550\)](#).
- 3 [Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés \(page 1551\)](#).

Pour accéder aux rubriques contenant des informations complémentaires sur les profils d'accès, voir [Rubriques connexes pour les profils d'accès \(page 1551\)](#).

### 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 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 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 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</li> </ul>

Champ	Description
	<p>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 des profils d'accès des livres</a> (voir <a href="#">Création de profils d'accès pour les livres</a> page 1587).
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. Vous avez le choix entre :

- Lecture seule
- Lecture/Modification
- Lecture/Modification/Suppression

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès des types d'enregistrement principaux, reportez-vous à la rubrique [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux \(page 1540\)](#).

- 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 \(page 1551\)](#).

### **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 \(page 1541\)](#).

**REMARQUE :** Pour vous permettre de créer une opportunité, le type d'enregistrement associé Chiffre d'affaires dans le type d'enregistrement Opportunité doit avoir le niveau d'accès Accès complet.

Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion des leads, reportez-vous à la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads \(page 283\)](#). Pour plus d'informations sur les paramètres de profil d'accès requis pour la conversion d'enregistrements d'affaires, reportez-vous à la rubrique Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion d'enregistrements d'affaires (voir [Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires page 498](#)).

- 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 \(page 1534\)](#)

- [A propos des profils d'accès dans les rôles \(page 1536\)](#)
- [A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres \(page 1537\)](#)
- [A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe \(page 1537\)](#)
- [Utilisation de la Page Liste des profils d'accès \(page 1540\)](#)
- [Définition des droits d'accès \(page 1602\)](#)

## 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 \(page 1552\)](#)
- [Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées \(page 1553\)](#)
- [Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées \(page 1553\)](#)

### 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 personnalisées 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 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 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 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 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 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 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.

## Book Management

Books are an efficient method of organizing and segregating records, so that users can collaborate without being team members for each record.

Using books to organize your company data makes searches for records faster and more efficient. Books can coexist with groups and teams. If your requirements for providing access to groups of users are straightforward

and relatively simple, you can use group assignment. However, if the requirements of group-record ownership are more complex, you are recommended to use books.

### Default User Books

In Oracle CRM On Demand, a default book is assigned to each user, and bears the user's name. When a record is assigned to a user, the record is assigned to the user's default book. Where a record is owned by a team, the team represents the set of default books of the users who are members of the team. User books are automatically associated with records when the record owner is changed, and when team membership is changed.

### Custom Books

When the book functionality is enabled, you can create custom books to organize your data to suit your business purposes. Typically, custom books are referred to as *books*. Books can be independent of each other, or you can organize your books into hierarchies. For example, you can create books to segment your data according to the organizational units of your business, such as territories or products. You can then set up users to have the appropriate level of access to the books.

### Books Created Automatically for Partners

When a partner record is made active in Oracle CRM On Demand, a book that can contain data is automatically created for the partner organization. The books that are automatically created for partners are available for selection in the Book lookup window that is accessed from the Partner record pages when in the Books related item on a partner record. The Partner record pages are accessible to users in the brand owner company only. If the Access to Partner check box or the Reciprocal Access to Partner (Reverse) check box is selected when a partner relationship is added to a partner record, the books that were automatically created for the related partners are synchronized. Then, wherever partner accounts are associated in Oracle CRM On Demand, the partner users who are associated with each of the synchronized partner books can see the partner accounts to which their partner organization is related.

When a user is added to a partner organization, the user is also automatically associated with the partner book for the partner organization.

### Custom Books for Partners

You can also create custom books for partner organizations. You can assign any combination of users, including users from the brand owner company, and users in partner organizations, to such custom books, as required.

### Record Types Supported for Books

In the same way that records of different types can be assigned to the same user, records of different types can be assigned to the same book. The following record types can be assigned to books:

- Account
- Accreditation
- Allocation
- Application
- Appointment
- Asset
- Business Plan
- Campaign
- Certification
- Contact
- Course
- Custom Objects
- Deal Registration
- Dealer

- Event
- Exam
- Financial Account
- Financial Plan
- Fund
- HCP Contact Allocation
- Household
- Inventory Audit Report
- Inventory Period
- Lead
- MDF Request
- Messaging Plan
- Objective
- Opportunity
- Order
- Partner
- Policy
- Portfolio
- Program
- Sample Lot
- Sample Request
- Sample Transaction
- Service Request
- Smart Call
- Solution
- Special Pricing Request
- Task
- Vehicle

### Books in the Book Selector

If the Book selector is enabled for the company, the Book selector field appears in targeted searches and advanced searches, in the title bar of list pages, and in the Analytics Homepage. The Book selector is used to limit a targeted search to a custom book or a user book that can contain the record that the user wants to find. The plus sign (+), which appears in the Book selector field, indicates the presence of sublevels.

**NOTE:** Partner books appear in the Book selector for the Partner record type only.

Clicking the icon next to the Book selector displays the book hierarchy, which is organized as follows:

- **All.** The default root node for all books, including custom books and user books
  - **Books.** The default root node for all custom books set up for your company
  - **Users.** The default root node for all user books

All, Books, and Users are nodes or anchors. They are not real books. As an example of a book hierarchy, assume that a company sets up a geographic book hierarchy for America. Assume that a user, John Williams, who has subordinates, is also associated with the books in the geographic hierarchy. For this user, the following hierarchy is shown in the Book selector, under the All option:

- **Books**
  - **America** (The parent book)
    - **North** (Subbook. A subbook can also be a parent book for a further level of subbooks.)

- **East** (Subbook)
- **West** (Subbook)
- **South** (Subbook)
- **Users**
  - **John Williams** (User who has subordinates)
    - **Lucy Harris** (Subordinate. A subordinate can also have subordinates.)
    - **Rick Rogers** (Subordinate)
    - **Donna Jones** (Subordinate)
    - **Jeff Smith** (Subordinate)

**NOTE:** Books at the lowest level of a hierarchy are called leaf-node books.

The Include Sub-Items check box in the Book selector allows the user to specify that data in subitems (subordinates or subbooks) is to be included in the search. For information about how the Book selector works in reports, see [About Visibility to Records in Analytics \(page 891\)](#) and [About Limitations in Analytics \(page 901\)](#).

### Selecting Books for Searches

When searching for records, users select the book that contains the data they want to find. If users cannot be sure which book at a certain level of a book hierarchy contains the data they are looking for, the users select the next book higher up in the hierarchy for the search.

If the user selects the Include Sub-Items option in the Book selector, and the Manager Visibility Enabled check box is selected in the company profile, the data in the subbooks or subordinates is included in the search.

As an example, consider the following book hierarchy:

- America
  - North
    - North Area 1
    - North Area 2

If a user is unsure whether a record is in North Area 1 or North Area 2, the user selects the North book for the search, rather than selecting the America book.

### Related Topics

For information about designing your book structures, setting up books, and enabling users to use books, see the following topics:

- About Designing Book Structures (voir [A propos de la création des structures de livres](#) page 1557)
- About Web Services Support for Books (voir [A propos des services Web de support des livres](#) page 1561)
- About Record Ownership Modes (voir [A propos des modes de propriété des enregistrements](#) page 1561)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (voir [Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement](#) page 1566)
- About Importing Books and Book Assignments (voir [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) page 1571)
- About Time-Based Book Assignments (voir [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) page 1572)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (voir [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) page 1574)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (voir [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) page 1575)

- [Process of Setting Up Books](#) (voir [Procédure de configuration des livres](#) page 1576)
- [Verifying Book Setup for the Administrator Role](#) (voir [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) page 1577)
- [Creating Book Types and Book User Roles](#) (voir [Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre](#) page 1581)
- [Configuring Record Ownership Modes](#) (voir [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) page 1581)
- [Creating Books and Book Hierarchies](#) (voir [Création de livres et de hiérarchies de livres](#) page 1582)
- [Associating Users with Books](#) (voir [Association d'utilisateurs aux livres](#) page 1584)
- [Creating Access Profiles for Books](#) (voir [Création de profils d'accès pour les livres](#) page 1587)
- [Enabling Books for Your Company](#) (voir [Activation de livres pour votre société](#) page 1587)
- [Enabling Books for Users and User Roles](#) (voir [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) page 1588)
- [Adding Books to Record Detail Page Layouts](#) (voir [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) page 1590)
- [Assigning Records to Books](#) (voir [Affectation d'enregistrements aux livres](#) page 1591)
- [Book Hierarchy Page](#) (voir [Page Hiérarchie Livre](#) page 1593)
- [Book Fields](#) (voir [Champs de livre](#) page 1594)
- [Information about Troubleshooting Books](#) (voir [Informations sur le dépannage des livres](#) page 1595)

## 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, veillez à prendre en compte les éléments suivants :

- La configuration de livres représentant la structure organisationnelle à d'autres niveaux (au niveau des organisations enfant par exemple).
- La configuration d'autres hiérarchies de livre au niveau de l'organisation parent. Par exemple, au niveau de l'organisation parent, vous pouvez créer un livre ou une hiérarchie de livres qui permet aux utilisateurs de l'organisation parent de consulter les opportunités de toutes les organisations enfants qui présentent un potentiel de revenu significatif.

### **Affiliation des données**

Examinez les procédures de votre société lorsqu'un utilisateur est transféré d'un service à un autre. Par exemple :

- Si les données gérées par l'utilisateur transféré sont déplacées dans le nouveau service afin de conserver une affiliation continue, il est recommandé de gérer les données par équipe et titulaire des enregistrements. Généralement, les tâches et les rendez-vous sont transférés avec l'utilisateur vers tous les niveaux. Dans certains environnements commerciaux, les données sur les clients sont transférées avec l'utilisateur. Ce type d'affiliation est utilisé dans les petites et moyennes entreprises et dans les entreprises centrées sur les ventes de faible volume mais de grande valeur.
- Si les données sont classées selon une organisation fixe, géographiquement par exemple, afin de conserver une propriété organisationnelle des données, il est recommandé de gérer les données à l'aide de livres reflétant la structure organisationnelle.
- Dans le cas où l'affiliation continue et la propriété organisationnelle continuent d'exister pendant une certaine période après le transfert de l'utilisateur, les deux hiérarchies peuvent coexister.

### **Tâches et besoins des utilisateurs**

Lors de la conception de la structure des livres, tenez compte des tâches pour lesquelles les utilisateurs utilisent le plus souvent des livres, notamment l'utilisation de listes, la recherche d'enregistrements ainsi que la génération et l'utilisation de rapports.

### **Utilisation de listes**

Afin d'identifier facilement les listes nécessaires aux utilisateurs, déterminez les types de liste les plus utilisés et définissez les listes idéales. Demandez aux utilisateurs de votre société de vous fournir des informations. Si aucun livre de la structure ne contient tous les enregistrements nécessaires à une liste idéale, cela signifie qu'il manque probablement une hiérarchie. Par exemple, vous pouvez définir une hiérarchie géographique et une hiérarchie orientée produits.

Si les utilisateurs travaillent énormément avec un sous-ensemble d'un livre, créez le sous-livre correspondant et affectez-lui un nom explicite. Le sous-livre peut également être défini comme valeur par défaut pour le sélecteur de livre, pour que les utilisateurs n'aient pas besoin de sélectionner le livre à chaque fois. Pour plus d'informations

sur la définition de la valeur par défaut pour le sélecteur de livre, voir [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur \(page 1588\)](#).

### 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 l'onglet Données analytiques 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, voir A propos de la visibilité sur les enregistrements dans l'analytique (voir [About Visibility to Records in Analytics](#) page 891).

### 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 \(page 1673\)](#)

### 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 (voir [About Visibility to Records in Analytics](#) page 891).

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 dans l'analytique. 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 1557).

## 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 1318).

Mode de propriété d'enregistrement	Champ Propriétaire défini sur Requis	Champ Livre défini sur Requis	Autres détails de configuration	Remarques
Mode Utilisateur	Oui	Non	Aucun	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	Aucun	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 \(page 1504\)](#).

**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 \(page 1318\)](#).

### 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 \(page 1710\)](#).
- **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 1480).
- **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 s'affiche.	Le propriétaire de l'enregistrement source est le propriétaire de la tâche.
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	Le livre personnalisé principal de l'enregistrement source est affecté en tant que

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
			livre principal pour la tâche.	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.
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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	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	<p>Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.</p> <p>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.</p>	<p>Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.</p> <p>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.</p>	<p>Pour les actions de workflow, la tâche n'est pas créée et aucun message d'erreur ne s'affiche.</p> <p>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.</p>

Option de propriétaire dans une action de workflow ou tâche de phase de vente	Enregistrement source : Propriétaire ou livre personnalisé principal	Type d'enregistrement d'activité : Mode utilisateur	Type d'enregistrement d'activité : Mode livre	Type d'enregistrement d'activité : Mode mixte
Utilisateur particulier	Non applicable	L'utilisateur désigné est le propriétaire de la tâche.	Si l'utilisateur désigné possède un livre par défaut, Oracle CRM On Demand affecte ce livre en tant que livre principal pour la tâche.  Si l'utilisateur désigné ne possède pas de livre par défaut, la tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	L'utilisateur désigné est le propriétaire de la tâche.

Le tableau suivant montre comment Oracle CRM On Demand détermine le propriétaire ou le livre personnalisé principal à affecter à une tâche générée dans les cas suivants :

- L'option sélectionnée dans le champ Propriétaire de la tâche de phase de vente ou de l'action de workflow est définie sur le responsable du propriétaire de l'enregistrement source
- L'enregistrement source a un propriétaire
- Le type d'enregistrement Activité est configuré en mode livre

Le propriétaire a un responsable	Le responsable possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Le propriétaire possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Comportement du processus de vente	Comportement du workflow
Oui	Oui	Non applicable	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du responsable en tant que livre principal pour la tâche.	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du responsable en tant que livre principal pour la tâche.
Oui	Non	Oui	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du propriétaire de l'enregistrement source en tant que livre principal pour la tâche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Le propriétaire a un responsable	Le responsable possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Le propriétaire possède un livre personnalisé par défaut pouvant contenir des données	Comportement du processus de vente	Comportement du workflow
Non	Non applicable	Oui	Oracle CRM On Demand affecte le livre par défaut du propriétaire de l'enregistrement source en tant que livre principal pour la tâche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.
Non	Non applicable	Non	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.	La tâche n'est pas créée. Aucun message d'erreur ne s'affiche.

## A propos de l'importation de livres et des affectations de livres

Vous pouvez importer les enregistrements suivants liés aux livres dans Oracle CRM On Demand :

- **Livres.** Pour plus d'informations sur l'importation d'enregistrements de livres, voir Champs de livre : Préparation à l'importation (voir [Champs de livre : Préparation de l'importation](#) page 1844).
- **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 1842).
- **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 1813).
- **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 1858).

**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 1572).

### 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 1574)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 1575)

## 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 O, ce qui suit se produit lorsque la date de début des affectations arrive :

- Toutes les affectations de livre deviennent actives.
- La première affectation de livre qui devient active devient le livre principal de l'enregistrement.
- S'il existe déjà un livre principal pour l'enregistrement, celui-ci perd alors sa qualité de livre principal, mais son affectation reste active, sauf si sa date de fin est dans le passé.

Par exemple, supposons que le Livre A soit actuellement le livre principal du Compte 1. Vous pouvez importer deux enregistrements de livre de compte pour le Compte 1. L'un des enregistrements affecte le Livre B au Compte 1 et l'autre affecte le Livre C au Compte 1. Les deux affectations ont la même date de début au 1er janvier de l'année suivante, et pour toutes les deux, le champ Indicateur principal futur a la valeur Oui. 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 contigües. Les dates de début et de fin d'un enregistrement que vous importez pour mettre à jour une affectation de livre active doivent répondre aux critères suivants :

- Si l'affectation existante n'a pas de date de fin, la date de début de l'enregistrement que vous importez ne doit pas être une date dans le futur.
- La date de début de l'enregistrement que vous importez ne doit pas advenir plus de 7 jours après la date de fin de l'affectation existante.

Si ces critères ne sont pas respectés, l'affectation de livre active existante n'est pas mise à jour.

### **Critères de mise à jour des affectations de livre futures**

Si vous importez un enregistrement pour affecter un livre à un compte ou un interlocuteur et qu'il existe déjà un enregistrement d'affectation de livre avec une date de début dans le futur pour le même livre et le même compte ou le même interlocuteur, la date de fin de l'affectation que vous importez ne doit pas advenir plus de 7 jours avant la date de début de l'enregistrement d'affectation existant. Par exemple, s'il existe déjà un enregistrement affectant le Livre A au Compte 1 le 1er février de l'année suivante et que vous souhaitez modifier la date de début de l'affectation pour qu'elle advienne le 1er janvier de l'année suivante, la date de fin de l'enregistrement que vous importez ne doit pas advenir avant le 25 janvier de l'année suivante. Si la date de fin de l'enregistrement d'affectation que vous importez advient le 24 janvier ou avant, l'importation de l'enregistrement échoue et un message d'erreur est renvoyé pour indiquer que l'enregistrement existe déjà.

### **Rubriques connexes**

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

- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres \(voir \*\*A propos de l'importation de livres et des affectations de livres\*\* page 1571\)](#)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente \(page 1574\)](#)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente \(page 1575\)](#)

### **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 1575).

## 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 1574).

### *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 1582). 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 1844).
- 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 1584). 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 1842).
- 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 propriété des enregistrements](#) (voir [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) page 1581).
- 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 1813)
  - [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (voir [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) page 1571)
  - [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 1572)

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 1584). 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 1842).

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 1591). 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 1813).

## **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 1577).
- 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 1557).
- 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 1581).
- 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 1561) et [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) (page 1581).
- 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 1582).
- 6 Associez des utilisateurs aux livres.  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Association d'utilisateurs aux livres](#) (page 1584).



- 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 1587).
- 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 1588).

### Rubriques connexes

Consultez les rubriques suivantes pour obtenir des informations connexes sur les livres et les structures de livres :

- [Gestion des livres](#) (voir [Book Management](#) page 1553)
- [A propos des services Web de support des livres](#) (page 1561)
- [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) (voir [A propos de l'importation de livres et des affectations de livres](#) page 1571)
- [A propos des affectations de livres basées sur le temps](#) (page 1572)
- [Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 1574)
- [Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente](#) (page 1575)
- [Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement](#) (page 1590)
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) (page 1591)
- [Page de hiérarchie du livre](#) (voir [Page Hiérarchie Livre](#) page 1593)
- [Champs de livre](#) (page 1594)

### 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 d'une 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	Gestion des 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	Sous-livres	Consultation	Consultation
Livres	Utilisateur	Complet	Complet
Plan commercial*	Livres	Complet	Complet
Campagne	Livres	Complet	Complet
Certification*	Livres	Complet	Complet
Interlocuteur	Livres	Complet	Complet

Type d'enregistrement	Enregistrement associé	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de propriétaire
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
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

Type d'enregistrement	Enregistrement associé	Administrateur - Profil d'accès par défaut	Administrateur - Profil d'accès de propriétaire
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> <li>■ La section Outils de gestion de données contient le lien File d'attente de demande d'affectation par lot. Ce lien pointe vers la page du même nom, qui affiche le détail des demandes actives et terminées d'affectation 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	<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>

Composant	Contrôles activés par le privilège Gérer les livres
(gestion des présentations)	
Page Renommer les types d'enregistrement	■ L'option Livre apparaît sous la forme d'un élément de la page.
Workflow	■ L'action Affecter un livre apparaît sous la forme d'une option disponible (si votre rôle inclut le privilège Gérer les règles de données - Gérer les règles de workflow).
Menu sur page de liste	■ L'option Affectation de livre par lot apparaît dans le menu pour les types d'enregistrement pris en charge.

### Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre

Pour vous aider à organiser votre structure de livres, vous pouvez créer des types de livre, puis affecter un type à chaque livre que vous créez. Par exemple, si vous décidez d'utiliser une hiérarchie de livres pour les territoires, vous pouvez créer un type de livre nommé Territoire. Le champ Type de livre est un champ de liste de sélection modifiable que vous pouvez personnaliser selon les besoins de votre société.

Vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre à affecter aux utilisateurs lorsque vous associez ces derniers à des livres. Les rôles d'utilisateur de livre sont différents des rôles d'utilisateur Oracle CRM On Demand. Par exemple, vous pouvez créer des rôles d'utilisateur de livre, tels que Utilisateur de territoire et Responsable de territoire, à affecter à des utilisateurs travaillant avec la hiérarchie de livres des territoires.

La procédure ci-après décrit comment créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre

#### **Pour créer des types de livre et des rôles d'utilisateur de livre**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

### 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 1561).

### **Pour configurer un mode de propriété des enregistrements**

- 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'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 \(page 1332\)](#).

**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 \(page 1318\)](#).

### **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 \(voir Champs de livre : Préparation de l'importation page 1844\)](#).

#### **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 1557](#)).

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand génère des enregistrements d'audit de toutes les modifications apportées aux livres. 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 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 \(page 1285\)](#).

La procédure suivante explique comment créer un livre.

#### **Pour créer un livre**

- 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 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 Sous-livres.
- 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 Eléments 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 \(page 191\)](#).

**A SAVOIR :** 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 création de rapports, voir [Utilisation de la page d'accueil Données analytiques \(voir Utilisation de la page d'accueil Données analytiques page 871\)](#).

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 d'une 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 \(page 1587\)](#).

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 1842](#)).

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 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 des livres.
  - 3 Dans la page Hiérarchie livre, cliquez sur le lien du nom du livre auquel vous voulez associer des utilisateurs.
  - 4 Dans la page Détails de livre, cliquez sur Ajouter des utilisateurs dans la barre de titre de la section Utilisateurs du livre.
  - 5 Dans la page Modification des utilisateurs du livre, sélectionnez les utilisateurs à associer au livre.
- Le tableau suivant décrit les informations que vous devez indiquer pour chaque utilisateur à associer au livre.

Champ	Description
Utilisateurs	<p>Cliquez sur l'icône Recherche en regard du champ Utilisateur, puis sélectionnez l'utilisateur.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les délégués d'un utilisateur n'ont pas automatiquement accès au livre de l'utilisateur. Vous devez également associer chaque délégué au livre.</p>
Rôle d'utilisateur de livre	<p>(Facultatif) Choisissez le livre dans la liste de sélection.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Le rôle d'utilisateur de livre n'est pas un rôle Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations sur la création de rôles d'utilisateur de livre, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre (page 1581)</a>.</p>
Profil d'accès	<p>Dans la liste des profils activés pour les livres, sélectionnez le profil d'accès qui détermine les droits d'accès de l'utilisateur au livre en cours et à ses sous-livres. Les options standard sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifier.</b> Permet à l'utilisateur de lire et de mettre à jour les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Complet.</b> Permet à l'utilisateur de lire, de modifier et de supprimer les enregistrements du livre.</li> <li>■ <b>Lecture seule.</b> Permet à l'utilisateur de voir les enregistrements du livre.</li> </ul>

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 (page 1587)</a> .

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 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 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 (page 1581)</a> .
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 sous-livres. 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 profils d'accès pour les livres (page 1587)</a> .

**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 \(page 1588\)](#).

## 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 sous-livres. 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 \(page 1584\)](#).

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 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 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 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 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 \(page 1225\)](#).
  - 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 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 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	Consultation. Ce profil permet à l'utilisateur d'afficher tous les sous-livres 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 de l'analytique. 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 les pages de l'analytique. 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 (voir [Customizing Related Item Layouts page 1374](#)).
- 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 d'une 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 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 détails 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 1571).

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, voir [A propos des règles de workflow](#) (page 1632).

### **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 \(page 1572\)](#).

**Avant de commencer :**

- Pour qu'il soit possible d'affecter des enregistrements aux livres dans une page de détails d'enregistrement, la présentation de la page de détails pour le type d'enregistrement doit inclure la section Livre.
- Pour affecter par lot des enregistrements aux livres, vous devez avoir un rôle d'utilisateur qui inclut le privilège Gérer les livres.

La procédure suivante explique comment affecter un enregistrement à un livre.

***Pour affecter un seul enregistrement à un livre***

- 1 Accédez à la page de détails de l'enregistrement.
- 2 Dans la barre de titre de la section Livres de la page de 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 explique 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.



Option	Description
	Réaffecte les enregistrements du livre que vous spécifiez ici au livre cible. Les autres enregistrements ne sont pas affectés.
Supprimer	Supprime l'affectation existante au livre cible de tous les enregistrements.
Supprimer tout	Supprime tous les livres affectés des enregistrements.

- 4 Si vous choisissez une option autre que Ajouter dans l'étape 3, vous devez sélectionner une option Appliquer à.

Le tableau suivant décrit les options Appliquer à disponibles.

Option	Description
Associations manuelles	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées manuellement
Associations automatiques	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés pour lesquels les affectations de livre existantes ont été effectuées par workflow ou par lot
Les deux	Applique l'option d'affectation à tous les enregistrements sélectionnés.

- 5 Pour appliquer les critères d'affectation que vous avez choisis, cliquez sur Affecter.

La page File d'attente de demande d'affectation par lot s'ouvre, en affichant votre demande d'affectation dans la section Demandes actives. Pour plus d'informations, voir [Page File d'attente de demande d'affectation par lot \(page 2021\)](#).

Lorsque votre demande aura 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.

Pour	Effectuez cette procédure
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 Sous-livres. 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 (page 1584)</a> .

## Champs de livre

Les pages Modification de livre et Détails de livre affichent des détails concernant les livres personnalisés. Vous pouvez modifier les détails d'un livre, ajouter des 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 (page 1581)</a> .
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	Spécifique 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</a>

Champ	Description
	<a href="#">documentation Oracle CRM On Demand</a> sur Oracle Technology Network.
Emplacement du partenaire	Spécifique 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> 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-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 (page 1581)</a> .
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 (page 1587)</a> .

### 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 avertir 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 \(page 246\)](#) et [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(voir Ajout de vues de calendrier personnalisées page 251\)](#).

- 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 \(page 1598\)](#).

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 propriétaire 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 \(page 1561\)](#). 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 \(voir Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés page 1480\)](#).

## Groupes et équipes

Oracle CRM On Demand fait la distinction entre les *Groupes* et les *Equipes* :

- 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'échantillons
  - 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 \(page 1598\)](#).

### 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 \(page 246\)](#)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#)

### 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 \(page 1595\)](#).

### 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 obligatoire 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 \(page 1595\)](#)
- [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs \(page 246\)](#)
- [Ajout de vues de calendrier personnalisées \(page 251\)](#)

## 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 de compte et d'opportunité. Pour plus d'informations sur la configuration de territoires, reportez-vous à la rubrique [Définition des territoires \(page 1601\)](#).



## 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 1602)
- 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 1603)
- 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 1604)
- 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 1606)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès \(page 1607\)](#)

## 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 \(page 1534\)](#)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès \(page 1607\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)

## 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 \(page 1534\)](#)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès \(page 1607\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)

### **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 \(page 1534\)](#)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès \(page 1607\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)

## 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 Hériter - Principal (ou une de ses combinaisons) figure dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables, le type d'enregistrement associé hérite à la fois des paramètres du rôle du type d'enregistrement principal et de ses paramètres d'accès. Le paramètre Hériter - Principal détermine les actions que l'utilisateur peut effectuer sur les enregistrements. Si Oracle CRM On Demand trouve deux ou plusieurs niveaux d'accès Hériter - Principal, la combinaison des niveaux d'accès est déterminée. Pour plus d'informations sur le niveau d'accès Hériter - Principal, reportez-vous à la rubrique A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrement associés (voir [A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés](#) page 1541).
- Si le niveau d'accès Hériter - Principal (ou l'une de ses combinaisons) ne figure pas dans l'ensemble des niveaux d'accès applicables et si le type d'enregistrement associé correspond à un type d'enregistrement principal, Oracle CRM On Demand détermine l'intersection des niveaux d'accès pour le type d'enregistrement principal et le type d'enregistrement associé.

Par exemple, si le niveau d'accès du type d'enregistrement associé Opportunité a la valeur Lecture seule et que le niveau d'accès du type d'enregistrement principal Opportunité correspondant a la valeur Lecture/Modification, l'intersection des niveaux d'accès aura la valeur Lecture seule.

La combinaison de tous les niveaux d'accès résultants du type d'enregistrement associé détermine les actions que l'utilisateur est autorisé à exécuter sur les enregistrements de ce type.

### Rubriques connexes

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

- [Gestion des profils d'accès \(page 1534\)](#)
- [Exemples de calculs du niveau d'accès \(page 1607\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)

### 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 \(page 1607\)](#)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal \(page 1612\)](#)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres \(page 1614\)](#)

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 \(page 1534\)](#)
- [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#)

### 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	Lecture de tous les enregistrements autorisée
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	Consultation
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	Consultation
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 \(page 1537\)](#).

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.

#### Détails du compte : Compte 1

#### Détails du compte



Détails du compte : Compte 1		
Nom du compte :	Compte 1	
Propriétaire :	Jean Demaison	
<b>Opportunités</b>		
Nom de l'opportunité	Propriétaire	
Opportunité X	Amanda Dupont	
Opportunité Y	David Dupin	
<b>Equipe chargée du compte</b>		
Nom	Prénom	Accès au compte
Demaison	Jean	Propriétaire

### Visibilité sur l'enregistrement lié dans Exemple 1

Pour déterminer quels enregistrements Opportunité associés Amanda peut consulter dans le compte de cet exemple, Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE :** Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Oui. Le rôle d'Amanda lui permettant de lire tous les enregistrements Compte, elle peut consulter le compte. Comme Amanda n'est pas le propriétaire du compte parent, son profil d'accès par défaut est utilisé. Le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité dans le profil d'accès par défaut d'Amanda est Afficher.
- Détermine si l'enregistrement parent figure dans un livre dont Amanda est membre.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si Amanda est membre de l'équipe du compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe du compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.  
Si la réponse à cette question est Oui (c'est-à-dire, si un ou plusieurs des subordonnés d'Amanda sont membres de l'équipe du compte), Oracle CRM On Demand extrait du profil d'accès approprié le niveau d'accès du type d'enregistrement lié à l'opportunité pour chacun de ces subordonnés. Le profil d'accès affecté dans le champ Accès au compte des subordonnés appartenant à l'équipe du compte est utilisé dans ce cas (à la place du profil d'accès affecté dans le champ Opportunités - Accès).
- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :
  - Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.  
Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle de l'utilisateur.
  - Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.  
Les opportunités n'étant pas contrôlées par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.
  - Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, ce niveau est Afficher. Le niveau d'accès Hériter - Principal n'étant pas présent, tous les enregistrements Opportunité enfants, y compris ceux que l'utilisateur n'est pas autorisé à consulter, sont affichés.

### Actions sur les enregistrements associés dans Exemple 1

Lorsqu'un utilisateur tente d'effectuer une action sur un enregistrement associé, Oracle CRM On Demand doit déterminer si l'utilisateur détient les droits d'accès appropriés pour cette action. Dans cet exemple, Amanda peut tenter de lire les détails de l'enregistrement, de modifier ce dernier ou de le supprimer. Deux cas sont envisagés :

- Dans le cas 1, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X.
- Dans le cas 2, Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y.

**Cas 1** : Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité X, qui lui appartient.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE** : Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
  - Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.  
Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.
  - Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
  - Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.  
Dans cet exemple, la réponse est Oui. Amanda étant propriétaire de l'opportunité, elle figure dans l'équipe de l'opportunité. Le niveau d'accès du type d'enregistrement de l'opportunité principale dans le profil d'accès par défaut d'Amanda (le profil d'accès par défaut Commercial) est Lire/Modifier/Supprimer.
  - Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
  - Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.  
Dans cet exemple, la réponse est Non.
- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :
    - Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, il s'agit de Lire/Modifier/Supprimer.

**Cas 2 :** Amanda tente d'effectuer une action sur l'opportunité Y, qui appartient à David Dupin.

Oracle CRM On Demand examine les droits d'accès d'Amanda, comme suit :

- 1 Oracle CRM On Demand examine tous les niveaux d'accès applicables au type d'enregistrement associé à l'opportunité sur cet enregistrement Compte parent, comme suit :

**REMARQUE :** Si plusieurs niveaux d'accès sont découverts à partir des divers composants de contrôle d'accès, ils sont tous pris en compte lors du calcul des droits d'accès.

- Détermine si Amanda détient le compte parent.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui permet de lire tous les enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non. Bien qu'Amanda puisse consulter l'enregistrement du compte parent parce que son profil d'accès par défaut est utilisé, ce dernier n'est pas utilisé pour l'enregistrement Opportunité.

- Détermine si l'enregistrement Opportunité figure dans un livre dont Amanda est membre.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda est membre de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si des subordonnés d'Amanda (directs ou indirects) sont membres de l'équipe de l'opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- Détermine si Amanda a accès par délégation à l'enregistrement Compte.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 2 Oracle CRM On Demand procède alors comme suit :

- Détermine si le rôle d'Amanda lui donne un accès de base aux enregistrements Opportunité.

Dans cet exemple, la réponse est Oui, car l'option Accès autorisé est sélectionnée pour le type d'enregistrement Opportunité associé au rôle d'Amanda.

- Détermine si le rôle d'Amanda lui accorde le privilège pour le type d'enregistrement Opportunité.

Le type d'enregistrement Opportunité n'étant pas contrôlé par le biais de privilèges, dans cet exemple, les privilèges n'influent pas sur le calcul des droits d'accès d'Amanda.

- Détermine si le niveau d'accès sur les profils d'accès du calcul est Hériter - Principal ou l'une de ses combinaisons.

Dans cet exemple, la réponse est Non.

- 3 Oracle CRM On Demand examine alors tous les niveaux d'accès trouvés et détermine le niveau le plus permissif. Dans ce cas, le niveau d'accès final est Aucun accès.

## Rubriques connexes

Reportez-vous également aux autres exemples des rubriques suivantes :

- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal \(page 1612\)](#)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres \(page 1614\)](#)

## 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	Lecture de tous les enregistrements autorisée
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 \(page 1537\)](#).

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.

Détails du compte : Compte 1		
<b>Détails 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	
<b>Equipe chargée du compte</b>		
<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Accès au compte</b>
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 :

- 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 1607). 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 \(page 1607\)](#)
- [Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres \(page 1614\)](#)

### 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	Lecture de tous les enregistrements autorisée
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/Suppression	Opportunités	Hériter - Principal
		Livres	Lecture seule
Opportunité	Lecture/Modification/Suppression	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 \(page 1537\)](#).

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.

Détails du compte : Compte 1		
<b>Détails 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 chargée du compte</b>		
<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Accès au compte</b>
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 \(page 1607\)](#)
- [Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal \(page 1612\)](#)

## Gestion du processus

Cliquez sur une rubrique afin d'afficher les instructions pas à pas pour effectuer les opérations ci-dessous :

- [Création de processus \(page 1624\)](#)
- [Ajout d'états de transition aux processus \(page 1625\)](#)
- [Restriction des processus \(page 1627\)](#)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition \(page 1628\)](#)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés \(page 1628\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques \(page 1672\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow \(page 1700\)](#)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow \(page 1705\)](#)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#)
- [Définition des règles d'affectation \(page 1714\)](#)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads \(page 1721\)](#)
- [Création des mises en page de conversion de lead \(page 1722\)](#)
- [Définition de la génération de prévisions \(voir Configuration de la définition des prévisions page 1725\)](#)
- [Mise à jour de la définition des prévisions \(page 1731\)](#)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers \(page 1732\)](#)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société \(page 1739\)](#)
- [Suivi des modifications \(page 1740\)](#)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)

### 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 \(page 1618\)](#)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus \(page 1619\)](#)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité \(page 1619\)](#)
- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements \(page 1620\)](#)
- [Fonctionnalité d'administration des processus \(page 1622\)](#)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand \(page 1624\)](#)

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)
- [Moniteurs de workflow \(page 1698\)](#)
- [A propos des règles d'affectation \(page 1710\)](#)
- [Administration de la conversion de leads \(page 1719\)](#)

## 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 \(page 1630\)](#).

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 \(page 1618\)](#)
- [A propos des champs principaux dans l'administration des processus \(page 1619\)](#)
- [Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité \(page 1619\)](#)
- [Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements \(page 1620\)](#)
- [Fonctionnalité d'administration des processus \(page 1622\)](#)
- [Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand \(page 1624\)](#)
- [Création de processus \(page 1624\)](#)
- [Ajout d'états de transition aux processus \(page 1625\)](#)
- [Restriction des processus \(page 1627\)](#)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition \(page 1628\)](#)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés \(page 1628\)](#)

## 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 \(page 1620\)](#).

### 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 1619](#)). Vous pouvez utiliser cette fonction d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Vous créez un processus qui limite les actions que les utilisateurs peuvent exécuter, comme suit :

- Lorsqu'un enregistrement a le statut Terminé, les utilisateurs ne peuvent plus le supprimer.
- Lorsqu'un enregistrement a le statut Soumis, voici ce qui se produit :
  - Les utilisateurs ne peuvent pas mettre à jour ou supprimer l'enregistrement, ni lier d'autres enregistrements à l'enregistrement d'activité de visite.
  - Tous les champs de l'enregistrement d'activité de visite sont en lecture seule.
- Le processus s'applique aux visites du compte et aux visites professionnelles, mais pas aux visites générales.

#### **Pour configurer un processus afin de verrouiller les enregistrements d'activité de visite**

- 1 Dans Oracle CRM On Demand, créez un processus comme suit :
  - a Dans le champ Nom du processus, entrez un nom unique pour désigner le processus.
  - b Dans le champ Nom de l'objet, sélectionnez Activité.

Lorsque vous sélectionnez Activité dans le champ Nom de l'objet, la valeur Type de visite est attribuée automatiquement du champ principal. Le champ de transition prend automatiquement la valeur Statut. Pour plus d'informations sur la création de processus, voir [Création de processus \(page 1624\)](#).

- 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 \(page 1625\)](#).

Etat	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 \(page 1627\)](#).

- 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 \(page 1628\)](#).

- 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 1628).

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
	Produits présentés	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

Etat de transition	Type d'enregistrement associé	Désactiver la création/l'ajout	Désactiver la mise à jour	Désactiver la suppression/relation d'enregistrement
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
	Produits présentés	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

Type d'enregistrement parent	Types d'enregistrement associés non pris en charge
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 \(page 1630\)](#).

## 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 \(page 1624\)](#)
- 2 [Ajout d'états de transition aux processus \(page 1625\)](#)

Vous pouvez également effectuer les tâches facultatives suivantes :

- [Restriction des processus \(page 1627\)](#)
- [Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition \(page 1628\)](#)
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés \(page 1628\)](#)

### 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 \(page 1624\)](#)

**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 d'une page, 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 \(page 1622\)](#).

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



Champ	Description
	vous pouvez créer des processus, voir <a href="#">Fonctionnalité d'administration des processus (page 1622)</a> .
Champ principal	Nom du champ du type d'enregistrement à utiliser comme filtre pour limiter le processus à certains enregistrements du type d'enregistrement. Ce champ est en lecture seule. Pour le type d'enregistrement Activité, la valeur de champ principal par défaut est Type de visite. Pour les autres types d'enregistrement, ce champ est vide. Pour plus d'informations sur les champs principaux, voir <a href="#">A propos des champs principaux dans l'administration des processus (page 1619)</a> .
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 (page 1618)</a> .
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 \(page 1618\)](#).

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 \(page 1624\)](#)

**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>	
Etat	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, voir <a href="#">Expression Builder (page 2065)</a>.</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.
<b>Contrôle d'accès à l'enregistrement.</b>	

Champ	Description
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 \(page 1619\)](#).

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 \(page 1622\)](#).

**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 \(page 1622\)](#).

**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	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 : <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. 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.</li> <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</li> </ul>

Champ	Description
	les enregistrements associés de ce type pendant que l'enregistrement parent est dans cet état de transition.
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. 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.</li> <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 \(page 1632\)](#).

- 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, voir [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#) et [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#).
- 4 Dans les nouvelles règles de workflow et les nouveaux événements planifiés, définissez toutes les actions 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 \(page 1643\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Affecter un livre \(page 1673\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
  - [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)
  - [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
  - [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### 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 d'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 \(page 1525\)](#).
 

**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 \(page 1654\)](#).
- **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, voir [Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société \(page 1225\)](#).
- **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, voir [A propos des événements d'intégration \(page 2022\)](#).
- **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, voir [Gestion des livres \(voir \[Book Management\]\(#\) page 1553\)](#).



## 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 lorsqu'un événement spécifique se produit.

### 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 heure donnée a été atteinte. Pour plus d'informations sur les actions de workflow basées sur le temps, voir [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#) et [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#).

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 :** 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 [A propos des événements déclencheurs d'association et de dissociation \(page 1637\)](#).
- Une date et heure spécifiée a été atteinte.

**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 le type d'enregistrement Adresse dont l'événement déclencheur est Avant suppr. 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 \(page 187\)](#).

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.

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 d'un des types suivants :

- **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.
- **Événement planifié.** Le type d'événement planifié est un sous-type de règle post-événement.  
Un événement planifié est une règle de workflow qui n'est pas déclenchée par une action de l'utilisateur. A la place, l'événement planifié est exécuté automatiquement lorsqu'une date/heure spécifiée est atteinte. Vous pouvez éventuellement configurer un événement planifié pour qu'il s'exécute plusieurs fois, à un intervalle que vous définissez sur cet événement.  
Pour plus d'informations sur les événements planifiés, voir [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#), [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#) et [Création d'événements planifiés pour l'analytique \(voir Creating Scheduled Events for Analytics page 1664\)](#).

Les règles de workflow sont configurées pour un enregistrement pris dans son ensemble et non pour des champs individuels. Les événements planifiés sont configurés pour les listes d'enregistrements et les événements planifiés pour les analyses sont configurés pour être exécutés pour des utilisateurs spécifiques.

**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, s'il existe une condition sur la règle, vous pouvez mettre à jour cette condition. Sur des événements planifiés, vous pouvez mettre à jour la planification ou sélectionner une autre liste.

Le tableau ci-après indique les actions disponibles pour chaque événement déclencheur.

Événement déclencheur	Type de règle	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>
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>

Événement déclencheur	Type de règle	Actions disponibles
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>
Événement planifié	Événement planifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un e-mail</li> <li>■ Créer une tâche</li> <li>■ Affecter un livre</li> <li>■ Mettre à jour les valeurs</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Pour les événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses, seule l'action d'envoi d'e-mail est prise en charge.</p>

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 \(page 1643\)](#).

**REMARQUE :** Le traitement des produits bloqués n'est pas pris en charge pour les demandes d'échantillon lorsque vous utilisez des workflows dans Oracle CRM On Demand. Pour plus d'informations, voir [A propos des workflows de demande d'échantillon et des règles de produits bloqués \(voir A propos des workflows de demande d'échantillons et des règles de produits bloqués page 717\)](#).

**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 suivantes s'appliquent aux règles de workflow avec tout événement déclencheur hormis Événement planifié, ainsi qu'aux actions sur ces 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.
- **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.

Les restrictions suivantes s'appliquent à toutes les règles de workflow et à tous les événements planifiés, ainsi qu'aux actions sur ces règles et ces événements planifiés :

- **Plusieurs actions sur les règles de workflow et les événements planifiés.** Vous pouvez créer plusieurs actions pour une règle de workflow ou un événement planifié.

Vous pouvez créer un maximum de 25 actions pour une règle de workflow. Pour un événement planifié, vous pouvez créer 5 actions de workflow au maximum. Si vous tentez de créer plus de actions que cela n'est autorisé sur une règle de workflow ou un événement planifié, vous recevez un message d'erreur.

**REMARQUE :** Si une action de workflow sur une règle de workflow ou un événement planifié prend fin de manière inattendue sans être terminée, les actions restantes sur cette règle de workflow ou cet événement planifié risquent de ne pas être 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 \(voir About Workflow Rule and Workflow Action Failures page 1647\)](#).

- **Types d'enregistrement.** Vous pouvez créer des règles de workflow et des événements planifiés pour plusieurs types d'enregistrement. Toutefois, chaque règle de workflow ou événement planifié s'applique à un seul type d'enregistrement. Cela signifie que si vous créez une règle de workflow ou un événement planifié 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 ou un autre événement planifié pour le deuxième type d'enregistrement.

### 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. Pour les règles de workflow qui comportent un événement déclencheur autre qu'Événement planifié, le numéro d'ordre 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.

**REMARQUE :** Les règles de workflow qui contiennent l'événement déclencheur Événement planifié disposent également d'un numéro d'ordre mais ne sont pas exécutées dans l'ordre. Le numéro d'ordre est en lecture seule pour les événements planifiés.

Pour plus d'informations sur la modification de l'ordre des règles de workflow, voir [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#).

### Sortie d'une séquence de règles de workflow

Pour des règles de workflow avec un événement déclencheur autre qu'Événement planifié, vous pouvez spécifier qu'Oracle CRM On Demand doit arrêter le traitement d'une séquence de règles de workflow si la condition sur 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.

### Ordre des actions de workflow

Lorsqu'une règle de workflow ou un événement 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, voir [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#).

Pour l'événement planifié, les actions sont effectuées pour les enregistrements qui sont renvoyés par la liste filtrée à la date concernée. Les enregistrements sont traités dans l'ordre, c'est-à-dire que toutes les actions de workflow sur l'événement planifié sont exécutées dans l'ordre indiqué sur l'événement planifié pour le premier enregistrement dans la liste, puis toutes les actions sont exécutées pour le second enregistrement de la liste, etc.

## Echecs de règle de workflow et d'action de workflow

En cas d'échec d'une règle de workflow, d'un événement planifié ou d'une action de workflow, selon le type d'événement déclencheur de la règle de workflow ou de l'événement 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 cette règle de workflow. Pour plus d'informations, voir [A propos des échecs de règle de workflow et d'action de workflow](#) (voir [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) page 1647)

## 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 déclenchée 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.

De la même manière, une instance d'un événement planifié échoue si un utilisateur qui a activé cet événement planifié n'a plus accès à la liste qui a été sélectionnée dessus.

## 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 1561). 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 avec un événement déclencheur autre qu'Événement planifié sont évaluées dans l'ordre et de façon synchrone. L'opération de mise à jour globale n'est pas terminée tant que toutes les règles ne sont pas évaluées. Par conséquent, 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 \(page 1655\)](#)
- [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

## A propos des 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'enregistrement. 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

Type d'enregistrement parent	Type d'enregistrement	Action Créer un événement d'intégration prise en charge
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

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
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 existant.	Compte	Adresse	Interface utilisateur	Compte - Adresse : Insérer
			Services Web	Compte - Adresse : 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

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
				Compte : Mettre à jour
Lier un interlocuteur existant à un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
			Services Web	Interlocuteur : Associer Compte : Mettre à jour
Supprimer un interlocuteur d'un compte.	Compte	Interlocuteur	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Interlocuteur : Dissocier Compte : Mettre à jour
Lier un compte existant à un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Insérer Compte : Mettre à jour
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Insérer Interlocuteur : Mettre à jour
Supprimer un compte d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Compte	Interface utilisateur	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
			Services Web	Compte - Interlocuteur : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour (interlocuteur principal uniquement)
Créer un interlocuteur avec une	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur : Insérer Adresse : Insérer



Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
adresse non partagée.				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
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	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur : Mettre à jour Adresse : Insérer

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
informations connexes Adresse de la page de détails d'un interlocuteur.				Adresse : Associer
			Services Web	Non applicable
Supprimer une adresse partagée d'un interlocuteur.	Interlocuteur	Adresse	Interface utilisateur	Interlocuteur - Adresse : Supprimer Interlocuteur : Mettre à jour
			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

Action	Enregistrement parent	Enregistrement enfant	Canal	Événement d'intégration
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

## 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 \(page 1694\)](#).

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 \(page 2065\)](#).

**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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### **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 Propriétaire 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](#) 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](#) 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 \(page 2060\)](#).

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 \(page 1632\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### A propos des règles de workflow basées sur le temps

Vous pouvez configurer certaines 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 des règles de workflow basées sur le temps, vous avez deux possibilités :

- En configurant des événements planifiés. Un événement planifié est une règle de workflow qui n'est pas déclenchée par une action de l'utilisateur. A la place, l'événement planifié est exécuté automatiquement lorsqu'une date/heure spécifiée est atteinte. Vous pouvez éventuellement configurer un événement planifié pour qu'il s'exécute plusieurs fois, à un intervalle que vous définissez sur cet événement. Les actions de workflow sur un événement planifié sont exécutées sur une liste d'enregistrements, alors que les actions sur d'autres types de règle de workflow sont exécutées sur un seul enregistrement.  
Pour plus d'informations sur les événements planifiés, voir [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#) et [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#).
- En configurant des actions Attendre sur une règle de workflow ou un événement planifié.

### A propos des actions Attendre

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs actions Attendre à certaines règles de workflow post-événement, y compris des événements planifiés. 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.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas configurer d'actions Attendre sur des règles de workflow avant événement.

### A propos de la réévaluation des conditions de workflow après des actions Attendre

Lorsque vous configurez une action Attendre sur une règle de workflow post-événement avec un événement déclencheur autre qu'Événement planifié, vous pouvez préciser si la condition de cette 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 Attendre.

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.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas configurer de condition sur un événement planifié, c'est-à-dire une règle de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié. Par conséquent, le fait de cocher ou de désactiver la case Réévaluer les conditions de règle après attente sur une action Attendre pour un événement planifié n'a aucune incidence sur le traitement de la règle.

### Exemple d'utilisation de règles de workflow basées sur le temps avec des actions Attendre

Voici un exemple de configuration des règles de workflow basées sur le temps avec des actions Attendre. Vous pouvez utiliser ces règles d'une autre façon, en fonction de votre modèle commercial.

Trois options de priorité sont utilisées pour les demandes d'assistance : Standard, Urgent et Critique. La priorité d'une demande d'assistance est définie sur Standard par défaut à la création de la demande. Un processus pour l'escalade d'une demande d'assistance exige les actions suivantes :

- 1 Après la création d'une demande d'assistance et si le statut de cette demande n'est pas mis à jour dans les 24 heures, la priorité de la demande d'assistance passe sur Urgent et un e-mail est envoyé au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que sa demande doit être mise à jour.
- 2 S'il se passe encore 24 heures sans modification du statut de la demande d'assistance, les événements suivants se produisent :
  - Le champ Priorité de la demande d'assistance passe à Critique
  - La demande d'assistance est réaffectée au responsable du propriétaire d'origine.
  - Un e-mail est envoyé au propriétaire d'origine et au nouveau propriétaire de la demande d'assistance pour leur indiquer que la demande a été réaffectée au responsable du propriétaire et que la Priorité est passée sur Critique.

Pour satisfaire cette exigence, l'administrateur de la société définit une règle de workflow pour le type d'enregistrement de la demande d'assistance, qui est configurée comme suit :

- 1 La valeur suivante est attribuée au déclencheur de la règle : Lors de la sauvegarde d'un nouvel enregistrement.
- 2 La condition de la règle indique que le statut de la demande d'assistance n'est pas défini comme En attente :  
[<Status>] <>LookupValue("SR\_STATUS", "En attente")
- 3 La règle de workflow contient la séquence d'actions suivante :
  - a Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
  - b Une action Mettre à jour les valeurs pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Urgent
  - c Une action Envoyer e-mail adressée au propriétaire de la demande d'assistance pour lui indiquer que la priorité de la demande d'assistance est passée sur Urgent et que la demande doit être mise à jour
  - d Une action Attente d'une durée de 24 heures, avec la case Réévaluer les conditions de règle après attente cochée
  - e Une action Mettre à jour les valeurs pour faire passer le champ Priorité de la demande d'assistance sur Critique
  - f Une action Mettre à jour les valeurs pour désigner le responsable du propriétaire d'origine comme nouveau propriétaire
  - g Une action Envoyer e-mail à l'intention du propriétaire de la demande d'assistance et de son responsable pour les avertir que la demande d'assistance a été réaffectée et que sa priorité est passée sur Critique.

Pour plus d'informations sur la création d'actions Attendre et Mettre à jour les valeurs sur des règles de workflow et des événements planifiés, voir [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#) et [Création d'actions de workflow : Mettre à jour les valeurs \(voir \[Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs\]\(#\) page 1690\)](#).

**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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### About Workflow Rule and Workflow Action Failures

The behavior that you see when a workflow rule or a workflow rule action fails depends on the following:

- Whether the workflow rule is a pre-event rule, a post-event rule, or a scheduled event. This is determined by the trigger event on the workflow rule. For more information about trigger events, see [About Workflow Rules](#) (voir [A propos des règles de workflow](#) page 1632).
- The type of error that causes the workflow rule or action to fail.

The following are some examples of errors that can cause a workflow rule or a workflow action to fail:

- A syntax error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. Some syntax errors cannot be found by Expression Builder when a workflow rule or action is created.
- A semantic error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. The following are examples of semantic errors that can occur:
  - A field in the expression cannot be identified by Oracle CRM On Demand because the integration tag for the field was changed after the workflow rule or workflow action was created.
  - An invalid value is specified for a picklist field in the expression.

### Post-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in post-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition	<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>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.



Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
Syntax error in a workflow action	<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>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	<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>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<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>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.



Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Any other error in a workflow action	<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>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

### Pre-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in pre-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition or a workflow action	<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>	Details of the workflow rule or the workflow action that contains the first syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune des actions de la règle de workflow n'est exécutée.</li> <li>■ The failure is reported in the Workflow Error Monitor.</li> <li>■ If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted.</li> <li>■ If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule.</li> </ul> <p>If the Cancel Save check box is selected on the workflow rule, then the update operation that triggered the workflow rule is canceled in the same way that an update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For details of what happens when an update</p>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see Canceling Workflow Save Operations (voir <a href="#">Annulation des opérations d'enregistrement de workflow</a> page 1669).	
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If any Update Values actions or Create Integration Event actions on the workflow rule were already performed, then those actions are rolled back. Any remaining actions on the workflow rule are not performed.</li> </ul> <p><b>NOTE: If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back.</b></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>	Not applicable
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed.</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>	Not applicable

### Scheduled Event and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in scheduled events and the workflow actions on those scheduled events for record types other than Analytics.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
The number of records returned in the list specified on the scheduled event exceeds the maximum number allowed.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
The user who made the scheduled event active does not have access to the list specified on the scheduled event.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ L'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

**NOTE:** After an instance of a scheduled event fails, another instance is generated for the next scheduled occurrence of the event. You cannot resubmit a failed instance.

### Scheduled Event and Workflow Action Failures for the Analytics Record Type

The following table describes the outcome for errors that can occur for scheduled events for the Analytics record type and the workflow actions on those scheduled events. In all of the cases listed in the table, the failure of a workflow action for one or more users does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
<p>One or more of the following issues arises at the time that Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ETL (extract, transform, load) is running.</li> <li>■ The Analytics server is down.</li> <li>■ One or more of the report services allotments is exceeded, or the file allotment for your company is reached.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails.</li> <li>■ None of the remaining actions on the event are performed for the user, and none of the actions are performed for any of the remaining users in the list.</li> <li>■ If any action on the event instance was successfully performed for a user before the issue arose, then the email with the results is sent to that user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
<p>One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The user's role does not have the Access V3 Analytics privilege.</li> <li>■ The user is inactive.</li> <li>■ Oracle CRM On Demand cannot sign in to the Analytics server on the user's behalf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the workflow actions on the event are performed for the user.</li> <li>■ The failure does not prevent the action from being performed for other users in the list of users on the scheduled event.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>Details of the workflow action that failed, along with details of the error.</p>
<p>One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform a workflow action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Analytics object selected on the action is no longer available.</li> <li>■ The Analytics object selected on the action is an analysis, and that analysis fails to execute.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If a dashboard or dashboard page is selected on the action, and if an analysis in the dashboard or dashboard page fails to execute, this does not cause the workflow action to fail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The file that is generated by the action exceeds the maximum allowed size of 20 MB.</li> <li>■ The user does not have access to the Analytics object.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>Details of the workflow action that failed, along with details of the error.</p>
<p>An analysis executed by a Send Email action on a scheduled event returns no results for a given user, and the Send Email if No Results check box on the Send Email action is deselected.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No email is sent to the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ If the analysis returns results for other users on the scheduled event, then the email and the results of the analysis are sent to those users.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.</p>

## 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 avec un événement déclencheur autre qu'Événement planifié. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié, voir [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#).

**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 \(voir Annulation des opérations d'enregistrement de workflow page 1669\)](#).

**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 \(page 1632\)](#). 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 \(page 1654\)](#). Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).

**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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Sur 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 (page 1695)</a>.</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>
Événement déclencheur	Sélectionnez l'événement qui déclenche la règle.



Champ	Description
	<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 <i>Après l'association avec le parent</i> et <i>Après la dissociation du parent</i> sont uniquement pris en charge pour les types d'enregistrement <i>Compte</i>, <i>Interlocuteur</i> et <i>Opportunité</i>. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des événements déclencheurs d'association et de dissociation (page 1637)</a>.</p>
Type d'enregistrement parent	<p>Ce champ s'affiche si vous sélectionnez l'événement déclencheur <i>Après l'association avec le parent</i> ou <i>Après la dissociation du parent</i>.</p> <p>Sélectionnez le type d'enregistrement parent. Par exemple, si vous définissez une règle de workflow qui sera déclenchée lorsqu'un enregistrement <i>Interlocuteur</i> est associé à un enregistrement <i>Compte</i> parent, sélectionnez <i>Compte</i> dans ce champ, puis <i>Interlocuteur</i> dans le champ <i>Type d'enregistrement</i>.</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 \(page 2065\)](#).

**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 des rôles spécifiques \(voir Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques page 1672\)](#).
- 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 \(page 2104\)](#).

- 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 \(page 1669\)](#).
- 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#)
- [Annulation des opérations d'enregistrement de workflow \(page 1669\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### A propos des événements planifiés

Un événement planifié est une règle de workflow qui n'est pas déclenchée par une action de l'utilisateur. A la place, l'événement planifié est exécuté automatiquement lorsqu'une date/heure spécifiée est atteinte. Vous pouvez éventuellement configurer un événement planifié pour qu'il s'exécute plusieurs fois, à un intervalle que vous définissez sur cet événement. Les actions de workflow sur un événement planifié sont exécutées sur une liste d'enregistrements, alors que les actions sur d'autres types de règle de workflow sont exécutées sur un seul enregistrement.

**REMARQUE :** L'événement déclencheur d'un événement planifié est Événement planifié.

Vous pouvez créer des événements planifiés pour tous les types d'enregistrement de niveau supérieur qui prennent en charge les fonctions de gestion de liste, ainsi que pour les types d'enregistrement Liste de prix, Produit, Catégorie de produits et Utilisateur.

**REMARQUE :** Vous pouvez également créer des événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses. Les actions de workflow sur les événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses ne sont pas exécutées sur une liste d'enregistrements. Au contraire, ces actions exécutent une analyse, un tableau de bord ou une page d'un tableau de bord pour le compte des utilisateurs spécifiés et envoient les résultats à ces utilisateurs. Pour plus d'informations sur les événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses, voir [Création d'événements planifiés pour l'analytique](#) (voir [Creating Scheduled Events for Analytics](#) page 1664).

Lorsque vous créez un événement planifié pour un type d'enregistrement autre que le type d'enregistrement Analyses, vous sélectionnez une liste filtrée qui renvoie les enregistrements pour lesquels vous souhaitez que les actions de workflow soient exécutées. A chaque fois que l'événement planifié est exécuté, les actions sont exécutées pour les enregistrements qui sont renvoyés par la liste filtrée à la date concernée. Les enregistrements sont traités dans l'ordre, c'est-à-dire que toutes les actions de workflow sur l'événement planifié sont exécutées

dans l'ordre indiqué sur l'événement planifié pour le premier enregistrement dans la liste, puis toutes les actions sont exécutées pour le second enregistrement de la liste, etc.

Par exemple, vous pouvez souhaiter qu'Oracle CRM On Demand envoie un rappel par e-mail aux responsables d'activités en cours dont la date d'échéance est passée, et que cette action soit répétée à intervalles d'une semaine. Pour effectuer cette configuration, vous créez un événement planifié pour lequel vous sélectionnez une liste précédemment définie qui renvoie toutes les activités en cours pour lesquelles la date d'échéance est déjà passée. Vous configurez l'événement planifié pour qu'il se répète à intervalles d'une semaine, puis vous créez une action Envoyer un e-mail pour cet événement planifié. La première instance de l'événement planifié est exécutée à la date de début que vous avez indiquée, et un rappel par e-mail est envoyé au responsable de chaque activité en cours dont la date d'échéance est passée. L'événement planifié est ensuite réexécuté automatiquement à intervalles d'une semaine jusqu'à ce que la date de fin que vous avez indiquée soit atteinte (ou jusqu'à ce que l'événement ait été exécuté le nombre de fois que vous avez spécifié).

Les occurrences d'événements planifiés sont planifiées et exécutées comme suit :

- Une fois que vous avez activé un événement planifié, une instance en attente est générée pour la première occurrence planifiée de cet événement, et cet événement planifié prend le statut Planifié. L'instance en attente est affichée dans le moniteur des attentes de workflow. Pour plus d'informations sur les champs affichés pour une instance en attente, voir [Champs d'instances de workflow en attente](#) page 1707).

**REMARQUE :** La date de reprise sur une instance en attente d'un événement planifié est l'heure la plus proche à laquelle l'instance sera exécutée. Selon la charge sur la base de données Oracle CRM On Demand et le serveur Oracle CRM On Demand simultanément, il se peut que l'instance ne soit pas exécutée immédiatement.

Une instance en attente est générée pour la première occurrence planifiée de l'événement planifié, même si le workflow n'est pas activé (c'est-à-dire la case Activer le workflow sur le profil de la société n'est pas cochée) lorsqu'un événement planifié est rendu actif. Cependant, si le workflow n'est pas activé lorsque la date de reprise de l'instance approche :

- Aucune des actions de workflow configurées sur l'événement n'est exécutée.
- Si une erreur se produit entraînant l'échec de l'instance de l'événement planifié (par exemple, si la liste des enregistrements est supérieure à la limite autorisée), l'échec est signalé dans le moniteur des erreurs de workflow. Dans le cas contraire, le moniteur des erreurs n'indique pas d'échec pour l'instance.
- Une autre instance en attente est créée pour l'occurrence planifiée suivante de l'événement.
- Si la case Activer la notification est cochée sur l'événement planifié, un e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a activé l'événement planifié. Si une erreur est survenue entraînant l'échec de l'instance de l'événement planifié, l'e-mail indique que l'instance s'est terminée avec des erreurs ; dans le cas contraire, l'e-mail indique que l'instance s'est terminée avec succès.

Le même comportement s'applique à chaque instance de l'événement planifié jusqu'à ce que le workflow soit activé.

- Après l'exécution d'une instance de l'événement planifié, les opérations suivantes se produisent :
  - Si la case Activer la notification est cochée sur l'événement planifié, Oracle CRM On Demand envoie un e-mail à l'utilisateur qui a activé l'événement planifié, afin de confirmer que l'action a été exécutée.
  - Une autre instance est générée pour l'occurrence planifiée suivante de l'événement.
- Une fois toutes les instances de l'événement planifié terminées, l'événement planifié est désactivé (c'est-à-dire que la case Actif sur l'événement planifié est désactivée automatiquement) et il prend le statut Terminé.

### Statut de l'événement planifié

Le champ Statut sur un événement planifié est mis à jour automatiquement et en lecture seule. Les valeurs suivantes peuvent apparaître dans le champ Statut :

- **Non planifié.** L'événement planifié n'a jamais été activé.
- **Planifié.** L'événement planifié est actif et une instance en attente de l'événement existe.

- **Terminé.** Toutes les occurrences planifiées de l'événement planifié sont terminées.
- **Périmé.** La dernière instance générée de l'événement planifiée a été supprimée du moniteur des attentes de workflow, ou l'événement planifié a été désactivé.  
Pour plus d'informations sur ce qui se produit lorsque vous supprimez une instance d'un événement planifié depuis le moniteur des attentes de workflow, voir [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#).

### A propos de la suppression des événements planifiés

Si vous supprimez un événement planifié avant l'exécution de toutes les occurrences planifiées de cet événement, les opérations suivantes se produisent :

- Si une instance en attente de l'événement planifié existe, elle est supprimée du moniteur des attentes de workflow.
- Si une instance de l'événement planifié est en cours d'exécution, elle échoue. L'échec n'est pas signalé dans le moniteur des erreurs de workflow.
- Aucune autre instance de l'événement planifié n'est générée.

### A propos de la désactivation des événements planifiés

Si vous désactivez un événement planifié avant l'exécution de toutes les occurrences planifiées de cet événement, les opérations suivantes se produisent :

- Le statut de l'événement planifié prend la valeur Terminé.
- Si une instance en attente de l'événement planifié existe, elle est supprimée du moniteur des attentes de workflow.
- Si une instance de l'événement planifié est en cours d'exécution, certaines actions risquent d'échouer.  
Lorsqu'une instance de l'événement planifié est en cours d'exécution, Oracle CRM On Demand vérifie toutes les cinq minutes si cet événement planifié est toujours actif. Si l'événement planifié a été désactivé, l'instance prend fin. Toute action qui n'a pas encore été exécutée échoue, et les instances en erreur des actions ayant échoué sont signalées dans le moniteur des erreurs.
- Aucune autre instance de l'événement planifié n'est générée.

Si vous cochez la case Actif sur un enregistrement d'événement planifié qui a été précédemment désactivé, l'enregistrement d'événement planifié est traité en tant que nouvel événement planifié. En fonction de la planification, un des événements suivants se produit :

- **Si de futures occurrences sont planifiées :** le statut de l'événement planifié prend la valeur Planifié et une instance en attente est générée pour l'occurrence planifiée qui suit. Le nombre d'occurrences de l'événement planifié est réinitialisé à 1 lorsque l'instance est générée.
- **Si aucune occurrence future n'est planifiée :** La case Actif sur l'événement planifié est désactivée automatiquement à nouveau et le statut de l'événement planifié prend la valeur Terminé.

Le nombre maximum d'événements planifiés actifs pris en charge pour une instance de Oracle CRM On Demand est de 100.

### Pratiques recommandées

Vous trouverez ci-dessous certains conseils en matière de pratiques recommandées lors de la gestion de vos événements planifiés :

- Gardez le nombre d'événements planifiés actifs le plus bas possible. Le fait d'avoir un trop grand nombre d'événements planifiés actifs peut avoir un impact sur les performances des actions de workflow sur les événements.
- Gardez le nombre d'enregistrements dans la liste pour un événement planifié le plus bas possible. Un événement planifié peut traiter jusqu'à un maximum de 1 000 enregistrements dans une liste, mais les performances des actions de workflow sur les événements sont meilleures si la liste est filtrée de manière à comporter moins d'enregistrements.

- Configurez vos événements planifiés de manière à ce qu'ils s'exécutent à des moments différents. Si vous planifiez l'exécution de plusieurs événements en même temps, les performances peuvent en être affectées.

Pour plus d'informations sur la création d'événements planifiés, voir [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#) et [Création d'événements planifiés pour l'analytique \(voir \[Creating Scheduled Events for Analytics\]\(#\) page 1664\)](#).

## Création d'événements planifiés

Cette rubrique explique comment créer des événements planifiés, c'est-à-dire des règles de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow avec un autre événement déclencheur, voir [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

**REMARQUE :** La procédure de création d'un événement planifié pour le type d'enregistrement Analyses est différente de la procédure de création d'un événement planifié pour les autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la création d'événements planifiés pour le type d'enregistrement Analyses, voir [Création d'événements planifiés pour l'analytique \(voir \[Creating Scheduled Events for Analytics\]\(#\) page 1664\)](#).

Les considérations suivantes s'appliquent lors de la planification d'un événement :

- Vous ne pouvez pas définir de condition sur un événement planifié. Les instances planifiées de l'événement et les actions de workflow sur cet événement sont toujours exécutées sauf si une erreur se produit.

**REMARQUE :** Après avoir sélectionné l'événement déclencheur Événement planifié sur la page Nouvelle règle de workflow, la page s'actualise. La section Condition de règle de workflow de la page est supprimée et la section Détails de planification, dans laquelle vous définissez la planification de l'événement, devient disponible.

- Pour des raisons de performances, nous vous recommandons d'éviter de configurer plusieurs événements planifiés qui sont planifiés pour s'exécuter simultanément.
- Vous devez indiquer une date et heure de début pour l'événement planifié, et spécifier une date et heure de fin ou le nombre d'exécutions de l'événement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand ne génère pas d'instances pour des dates et heures dans le passé même si vous indiquez une date et heure de début dans le passé. Par exemple, si vous indiquez le 15 janvier 2018 comme date de début d'un événement planifié qui doit se répéter 10 fois à des intervalles d'un mois, et que la date actuelle est le 30 mai 2018, la première instance de l'événement est planifiée pour le 15 juin 2018. Seules les instances des cinq occurrences dans le futur seront exécutées.

- Si vous indiquez que l'événement planifié doit être exécuté à une certaine date dans le mois, et que cette date ne figure pas dans le mois indiqué, l'événement ne sera pas exécuté au cours de ce mois. Par exemple, si vous sélectionnez le 29e jour dans le mois, l'événement ne sera pas exécuté en février, sauf si l'année est bissextile.

Les considérations suivantes s'appliquent lors de la sélection d'une liste pour un événement planifié :

- Vous ne pouvez pas activer l'événement planifié si vous n'avez pas accès à la liste filtrée sélectionnée sur cet événement planifié.
- Si l'utilisateur qui active l'événement planifié n'a pas accès à la liste sélectionnée dessus lorsqu'une instance de cet événement est exécutée, cette instance échoue.
- Lorsqu'une instance de l'événement planifié est exécutée, la liste qui est renvoyée inclut uniquement les enregistrements répondant aux critères de filtre et auxquels l'utilisateur qui a activé l'événement planifié a accès.
- Le nombre maximum d'enregistrements pouvant être traités par une instance d'un événement planifié est égal à 1000. Si la liste que vous sélectionnez sur l'événement planifié renvoie un nombre supérieur au nombre maximum autorisé lorsqu'une instance de l'événement est exécutée, cette instance échoue. Pour éviter ce problème, assurez-vous que le filtre sur la liste que vous sélectionnez pour l'événement planifié est configuré de telle manière qu'il ne renverra probablement pas une très grande liste d'enregistrements.

- Lorsque vous définissez le filtre pour une liste que vous souhaitez utiliser pour des événements planifiés, vous pouvez utiliser une ou plusieurs des fonctions suivantes dans les champs Date et Date/heure :
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

Vous pouvez utiliser ces fonctions avec les conditions suivantes :

- Entre
- Egal à
- Le
- Le ou après le
- Le ou avant le
- Non entre
- Différent de

Vous pouvez saisir l'expression contenant les fonctions directement dans le champ de valeur de filtre des critères de liste. Par exemple, pour renvoyer les enregistrements d'opportunité dans lesquels la date de clôture est postérieure de deux jours à la date actuelle (c'est-à-dire la date à laquelle l'événement planifié est exécuté), sélectionnez la condition Egal à et entrez l'expression suivante :

Today() + 2

Comme autre exemple, pour renvoyer les enregistrements de lead dans lesquels la date de clôture estimée est située dans les 36 heures qui suivent, sélectionnez la condition Entre et entrez l'expression suivante :

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Pour plus d'informations sur ces fonctions, reportez-vous aux rubriques suivantes : Duration (voir [Durée](#) page 2081), [Timestamp](#) (page 2108) et [Today](#) (page 2111).

#### **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 de la définition de la fonctionnalité des règles de workflow](#) (page 1631).
- 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 événements planifiés 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 sur les points à prendre en compte lorsque vous créez des événements planifiés pour 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 1654). Pour plus d'informations sur l'ajout de privilèges aux rôles, voir [Ajout de rôles](#) (page 1525).
- Consultez les informations dans la rubrique [A propos des événements planifiés](#) (page 1658).

#### **Pour créer un événement planifié**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Sur la page Liste des règles de workflow, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un nouvel événement planifié en copiant un événement existant, cliquez sur Copier sur l'événement planifié que vous souhaitez copier.
  - Pour créer un événement planifié qui ne repose pas sur un événement existant, cliquez sur Nouveau sur la barre de titre.
- 4 Sur la page Règle de workflow - Détails, dans la section Détails importants sur la règle de workflow, complétez les informations sur l'événement planifié.



Le tableau suivant décrit les champs.

Champ	Description
Nom du workflow	Entrez un nom unique ne dépassant pas 50 caractères.
Actif	<p>Utilisez la case Actif pour activer ou désactiver l'événement planifié.</p> <p>Jusqu'au moment de l'activation d'un événement planifié, le champ Lancée par sur l'enregistrement d'événement planifié affiche le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement planifié. Le champ Lancée par est affiché sur la page Détails de l'événement planifié une fois l'enregistrement sauvegardé.</p> <p>Une fois que la case Actif est cochée pour l'événement planifié et que l'enregistrement est sauvegardé, le champ Lancée par sur l'enregistrement est mis à jour pour afficher le nom de l'utilisateur qui a coché la case Actif. L'utilisateur doit accéder à la liste sélectionnée sur l'événement planifié au moment de l'exécution d'une instance de l'événement. Sinon, l'instance échoue.</p> <p>Le champ Lancée par dans toutes les instances en attente et toutes les instances en erreur pour l'événement planifié affiche également le nom de l'utilisateur qui a coché la case Actif pour l'événement planifié.</p> <p>Pour plus d'informations sur ce qui se produit lorsque vous activez ou désactivez un événement planifié, voir <a href="#">A propos des événements planifiés (page 1658)</a>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Lorsque vous activez l'événement planifié, une instance est générée immédiatement pour la première occurrence planifiée de l'événement. Comme meilleure pratique, configurez toutes les actions de workflow pour l'événement planifié avant d'activer l'événement. Sinon, si l'heure de début de l'événement planifié est proche, la première instance pourrait être exécutée avant que vous ayez terminé la configuration des actions de workflow.</p>
Description	(Facultatif) Entrez des informations complémentaires sur l'événement planifié, par exemple l'objet de l'événement.
Type d'enregistrement	<p>Sélectionnez le type d'enregistrement de l'événement planifié.</p> <p>Un événement planifié fait référence à un seul type d'enregistrement. Une fois que l'événement est créé, vous ne pouvez pas modifier son type d'enregistrement.</p>
Événement déclencheur	Sélectionnez Événement planifié.
Activer la notification	Cochez cette case si vous souhaitez qu'Oracle CRM On Demand envoie un e-mail à chaque fois qu'une instance de l'événement planifié se termine avec succès, à chaque fois qu'une instance de l'événement échoue et à chaque fois qu'une instance en attente de l'événement est supprimée. L'e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a activé l'événement planifié.

- 5 Dans la section Détails de planification, cliquez sur l'icône Recherche (loupe) et sélectionnez la liste filtrée qui renvoie les enregistrements sur lesquels vous souhaitez que les actions de workflow soient exécutées.
- 6 Dans le champ Date et heure de début, sélectionnez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que la première instance de l'événement planifié soit exécutée.
- 7 Dans le champ Récurrent, sélectionnez l'intervalle auquel vous souhaitez que l'événement planifié se répète, par exemple Hebdomadaire.
- 8 Dans le champ Tous/Toutes les, configurez la période d'intervalle des instances récurrentes. Par exemple, si vous avez sélectionné Hebdomadaire dans le champ Récurrent, et si vous souhaitez que les instances se répètent à des intervalles de deux semaines, entrez 2 dans le champ Tous/Toutes les. La valeur minimum que vous pouvez entrer est 1.
- 9 Si vous avez sélectionné Mensuel dans le champ Récurrent, vous pouvez éventuellement programmer l'événement planifié pour qu'il s'exécute le dernier jour de chaque mois au cours duquel l'événement est exécuté. Pour ce faire, cochez la case Le dernier du mois.  
Par exemple, si vous avez configuré un événement planifié pour qu'il démarre le 23 avril et se répète tous les deux mois, la première instance de cet événement sera exécutée le 23 avril. La deuxième instance sera exécutée le 23 juin, la troisième le 23 août, etc. Toutefois, si vous cochez la case Le dernier du mois, la première instance de l'événement sera exécutée le 30 avril, la deuxième le 30 juin, la troisième le 31 août, etc.
- 10 Indiquez à combien de reprises vous souhaitez que l'événement planifié soit exécuté, ou indiquez la date et l'heure de fin en effectuant l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez l'option Après et indiquez à combien de reprises l'événement planifié doit être exécuté. La valeur que vous saisissez doit être supérieure à 0 (zéro).
  - Sélectionnez l'option Par date/heure, puis sélectionnez la date et l'heure de fin de l'événement planifié. La date et l'heure de fin doivent être postérieures à la date et l'heure de début.
- 11 Enregistrez vos modifications.

### A propos de la mise à jour des événements planifiés

Une fois qu'un événement planifié est activé, vous ne pouvez pas modifier la planification ou sélectionner une autre liste sur l'événement planifié. En revanche, vous pouvez mettre fin à l'événement planifié en le désactivant. Une fois que vous avez désactivé la case Actif pour l'événement planifié et sauvegardé l'enregistrement, vous pouvez modifier l'événement planifié pour modifier la planification ou sélectionner une autre liste. Lorsque vous activez à nouveau l'événement planifié, il est traité en tant que nouvel événement planifié.

**ATTENTION :** Lorsque vous désactivez un événement planifié, toute instance en attente de cet événement est supprimée. Par ailleurs, si une instance de l'événement planifié est en cours d'exécution, certaines actions risquent d'échouer pour certains des enregistrements de la liste. Pour plus d'informations sur ce qui se produit lorsque vous désactivez un événement planifié, voir [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#).

### Creating Scheduled Events for Analytics

You can create one or more scheduled events for the Analytics record type and configure one or more Send Email actions on the event to perform the following tasks:

- Execute an Analytics object on behalf of one or more specified users. The Analytics object can be an analysis, a dashboard, or a dashboard page.
- Send the results that are generated for a user to that user as an email attachment.

The specified user's access rights determine the results that are generated for that user.

A scheduled event for the Analytics record type is different from a scheduled event for other record types in the following ways:

- You do not select a list of records for the scheduled event.
- Only the Send Email action is supported.



- On the scheduled event, you add a list of the users on whose behalf the Analytics object is to be executed.
- The Hourly interval type is not available.

A Send Email workflow action for a scheduled event for the Analytics record type is different from a Send Email action for other record types in the following ways:

- You do not specify a recipient for the email that you configure on the action. The emails are sent to the users who are selected on the workflow rule.
- The Send Email action executes an Analytics object, as well as sending the emails with the results to the users.
- You must select the Analytics object that is to be executed, and select the format for the output.

You can create up to a maximum of five Send Email actions on a scheduled event for Analytics. When an instance of the event is executed, all of the actions are performed in sequence for the first user in the list, then all of the actions are performed for the next user, and so on through the list of users.

**NOTE:** The operations that are performed by workflow actions on scheduled events for the Analytics record type, and the requests and data that are processed by the actions, are counted towards your company's usage against the report services allotments. For information about service allotments, see [About Service Allotments \(voir A propos des affectations de service page 1295\)](#). The files that are generated by the workflow actions might also be included in the calculation of the amount of storage used by your company, depending on how long email attachments are retained for your company. The retention period for email attachments is specified in the Email Attachment Expiry (Days) field on the company profile. For more information, see [Configuring Company Settings \(page 1227\)](#).

### Workflow Action Failures

If a workflow action on a scheduled event for the Analytics record type fails for one or more users, then the failure is reported in the Workflow Error Monitor. For more information about what happens when a workflow action on a scheduled event for the Analytics record type fails, see [About Workflow Rule and Workflow Action Failures \(page 1647\)](#).

### Considerations When Scheduling an Event

Les considérations suivantes s'appliquent lors de la planification d'un événement :

- Vous ne pouvez pas définir de condition sur un événement planifié. Les instances planifiées de l'événement et les actions de workflow sur cet événement sont toujours exécutées sauf si une erreur se produit.

**REMARQUE :** Après avoir sélectionné l'événement déclencheur Événement planifié sur la page Nouvelle règle de workflow, la page s'actualise. La section Condition de règle de workflow de la page est supprimée et la section Détails de planification, dans laquelle vous définissez la planification de l'événement, devient disponible.

- Pour des raisons de performances, nous vous recommandons d'éviter de configurer plusieurs événements planifiés qui sont planifiés pour s'exécuter simultanément.
- Vous devez indiquer une date et heure de début pour l'événement planifié, et spécifier une date et heure de fin ou le nombre d'exécutions de l'événement.

**REMARQUE :** Oracle CRM On Demand ne génère pas d'instances pour des dates et heures dans le passé même si vous indiquez une date et heure de début dans le passé. Par exemple, si vous indiquez le 15 janvier 2018 comme date de début d'un événement planifié qui doit se répéter 10 fois à des intervalles d'un mois, et que la date actuelle est le 30 mai 2018, la première instance de l'événement est planifiée pour le 15 juin 2018. Seules les instances des cinq occurrences dans le futur seront exécutées.

- Si vous indiquez que l'événement planifié doit être exécuté à une certaine date dans le mois, et que cette date ne figure pas dans le mois indiqué, l'événement ne sera pas exécuté au cours de ce mois. Par exemple, si vous sélectionnez le 29e jour dans le mois, l'événement ne sera pas exécuté en février, sauf si l'année est bissextile.

- You can specify that no email is to be sent to a user if the analysis selected on a Send Email action returns no results for that user. By default, the Send Email if No Results check box is selected on the Send Email action, and the email is sent to all of the users selected on the workflow rule, even if the analysis returns no results for a user. If you deselect the check box, then the email will be sent only to those users for whom the analysis returns results.

**NOTE:** The Send Email if No Results check box is available only if an analysis is selected on the Send Email action. It is not available if a dashboard or dashboard page is selected on the Send Email action.

If no email is sent to a user because the analysis returned no results for that user, then the workflow action is considered to have failed for that user, and the failure is reported in the workflow error monitor.

**TIP:** If you want the email to be sent to some users even if the analysis returns no results for those users, but you do not want the email to be sent to other users if the analysis returns no results for them, then you can create two separate scheduled events with Send Email actions to execute the same analysis, but with different sets of users. On the scheduled event with the users to whom you do not want the email to be sent if the analysis returns no results, deselect the Send Email if No Results check box.

The following procedure describes how to create a scheduled event for the Analytics record type.

**Before you begin.** To perform the following procedure, your user role must have the following privileges:

- Manage Data Rules - Manage Workflow Rules
- Access V3 Analytics

**To create a scheduled event for the Analytics record type**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Sur la page Liste des règles de workflow, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un nouvel événement planifié en copiant un événement existant, cliquez sur Copier sur l'événement planifié que vous souhaitez copier.
  - Pour créer un événement planifié qui ne repose pas sur un événement existant, cliquez sur Nouveau sur la barre de titre.
- 4 Sur la page Règle de workflow - Détails, dans la section Détails importants sur la règle de workflow, complétez les informations sur l'événement planifié.

Le tableau suivant décrit les champs.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	<p>Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event.</p> <p>Up to the time that a scheduled event is made active, the Initiated By field on the scheduled event record shows the name of the user who created the scheduled event. The Initiated By field is shown in the Detail page for the scheduled event after the record is saved.</p> <p>After the Active check box is selected on the scheduled event and the record is saved, the Initiated By field on the record is updated to show the name of the user who selected the Active check box.</p> <p>The Initiated By field in all pending instances and all error instances for the scheduled event also shows the name of the user who selected the Active check box on the scheduled event.</p>

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> When you make the scheduled event active, an instance is immediately generated for the first scheduled occurrence of the event. As a best practice, set up all of the workflow actions on the scheduled event before you make the event active. Otherwise, if the start time for the scheduled event is near, the first instance might be executed before you have finished setting up the workflow actions.</p> <p>For more information about what happens when you activate or deactivate a scheduled event, see About Scheduled Events (voir <a href="#">A propos des événements planifiés</a> page 1658).</p>
Description	(Optional) Enter additional information about the scheduled event, such as the purpose of the event.
Record Type	Select Analytics.
Trigger Event	Only the Scheduled Event trigger event is supported for the Analytics record type.
Enable Notification	Select this check box if you want Oracle CRM On Demand to send email notifications to the user who made the scheduled event active. If this check box is selected, an email is sent each time an instance of the scheduled event completes successfully, each time an instance of the event fails, and each time a pending instance of the event is deleted.

- 5 Dans le champ Date et heure de début, sélectionnez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que la première instance de l'événement planifié soit exécutée.
- 6 Dans le champ Récurrent, sélectionnez l'intervalle auquel vous souhaitez que l'événement planifié se répète, par exemple Hebdomadaire.
- 7 Dans le champ Tous/Toutes les, configurez la période d'intervalle des instances récurrentes. Par exemple, si vous avez sélectionné Hebdomadaire dans le champ Récurrent, et si vous souhaitez que les instances se répètent à des intervalles de deux semaines, entrez 2 dans le champ Tous/Toutes les. La valeur minimum que vous pouvez entrer est 1.
- 8 Si vous avez sélectionné Mensuel dans le champ Récurrent, vous pouvez éventuellement programmer l'événement planifié pour qu'il s'exécute le dernier jour de chaque mois au cours duquel l'événement est exécuté. Pour ce faire, cochez la case Le dernier du mois.  
Par exemple, si vous avez configuré un événement planifié pour qu'il démarre le 23 avril et se répète tous les deux mois, la première instance de cet événement sera exécutée le 23 avril. La deuxième instance sera exécutée le 23 juin, la troisième le 23 août, etc. Toutefois, si vous cochez la case Le dernier du mois, la première instance de l'événement sera exécutée le 30 avril, la deuxième le 30 juin, la troisième le 31 août, etc.
- 9 Indiquez à combien de reprises vous souhaitez que l'événement planifié soit exécuté, ou indiquez la date et l'heure de fin en effectuant l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez l'option Après et indiquez à combien de reprises l'événement planifié doit être exécuté. La valeur que vous saisissez doit être supérieure à 0 (zéro).
  - Sélectionnez l'option Par date/heure, puis sélectionnez la date et l'heure de fin de l'événement planifié. La date et l'heure de fin doivent être postérieures à la date et l'heure de début.
- 10 Enregistrez vos modifications.

## Adding Users to Scheduled Events for Analytics

The following procedure describes how to add the list of users on whose behalf the workflow actions on the scheduled event will be executed.

### **To add a list of users to a scheduled event for Analytics**

- 1 On the Workflow Rule Detail page, in the Execute As related information section, click Add.
- 2 In the Lookup window, search for the users for whom you want the workflow rule to execute the workflow actions.
- 3 When you finish selecting users, click OK to close the lookup window.

## Creating Send Email Actions for Scheduled Events for Analytics

The following procedure describes how to create a Send Email action for a scheduled event for the Analytics record type.

### **Before you begin:**

- If you want the Send Email action to execute an analysis, then the analysis must be saved in the catalog, in a folder under Shared Folders, and you must have access to the folder. For the action to complete successfully at runtime for a user specified on the scheduled event, that user must also have access to the folder.
- If you want the Send Email action to execute a dashboard or dashboard page:
  - The dashboard or dashboard page must be saved in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Company Wide Shared Folder or in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, and you must have access to the dashboard. If the dashboard or dashboard page is stored in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, then you must have the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.
  - For the action to complete successfully at runtime for a user specified on the scheduled event, that user must have access to the dashboard or dashboard page. If the dashboard or dashboard page is stored in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, then the user must have the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.
- If the name of the analysis, dashboard, or dashboard page that you select on the Send Email action contains any of the following special characters, then the character is replaced with an underscore (\_) in the name of the file that is sent to the specified user:
  - Asterisk (\*)
  - Backslash (\)
  - Colon (:)
  - Comma (,)
  - Double quotation marks (")
  - Greater than symbol (>)
  - Less than symbol (<)
  - Question mark (?)
  - Slash (/)
  - Vertical bar (|)

### **To create a Send Email action for a scheduled event for the Analytics record type**

- 1 In the Workflow Rule Detail page, in the Actions related information section, click Menu and select Send Email.
- 2 In the Workflow Action Edit page, in the Key Action Details section, complete the detail fields for the workflow action.

For information about the Mark for Translation check box, see [Creating Workflow Actions: Send Email \(voir \*Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail\* page 1684\)](#).

- 3 In the Analytics Content Details section, do the following:
  - a In the Content Type field, select the type of Analytics object that you want the action to execute.
  - b In the Content Format field, select the type of output that you want the action to generate.
  - c (Optional) If the selected Analytics object is an analysis, and if you do not want the email to be sent to a user if the analysis returns no results for that user, then deselect the Send Email if No Results check box.
  - d Click the Lookup icon for the Content Name Path field to open a pop-up window that displays the catalog.
  - e Browse to the Analytics object that you want and select it, and then click OK.
  - f (Optional) In the Parameters field, enter the parameters for the Analytics object.

Specifying the parameters for an Analytics object in a workflow action is similar to specifying the parameters for an analysis or dashboard in a Web applet or Web tab. For more information, see [About Specifying Filters for Embedded Reports and Dashboards \(voir \*A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés\* page 1352\)](#).

- 4 In the Email Message section, fill in the From, Reply To, Subject, Email Format, and Message Body fields. For information about these fields, see [Creating Workflow Actions: Send Email \(voir \*Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail\* page 1684\)](#).

**NOTE:** If you include fields from the User record type in the email subject or message body, then the fields are populated with the values from the user record of the user on whose behalf the Analytics object is executed.

- 5 Save the workflow action.

**NOTE:** If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email. The users on whose behalf the scheduled event was executed can access the unzipped files, as well as the emails, through their personal email monitor, regardless of whether or not the files were sent with the emails. For information about accessing the personal email monitor, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(page 844\)](#). If your user role has the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege, then you can also access the emails and attachments for all users through the company email monitor. For more information, see [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails \(page 1286\)](#).

## 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	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.



Champ	Description
	<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 l'enregistrement	<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 sauveg. enregist. modifié ne sont pas déclenchées.</li> <li>■ Le message suivant s'affiche : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la règle est déclenchée par une action de l'utilisateur, celui-ci voit apparaître un message.</li> <li>■ Si la règle est appelée par un service Web, un message est renvoyé à ce service sous la forme d'une chaîne d'erreur.</li> </ul> </li> </ul> <p>Vous pouvez spécifier le message dans le champ Afficher le message.</p> <p>Si cette case n'est pas cochée, l'opération d'enregistrement n'est pas affectée (et aucun message n'est renvoyé) si la condition de la règle n'est pas satisfaite.</p> <p>Par défaut, la case à cocher Annuler la sauvegarde n'est pas sélectionnée.</p>

Champ	Description
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 \(page 1632\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)

#### **Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques**

Lorsque vous créez une règle de workflow avec un événement déclencheur autre qu'Événement planifié, vous pouvez limiter la règle 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 :

```
ExcLudeChanne1 ("Import")
```

Pour plus d'informations sur la fonction ExcludeChannel(), voir [ExcludeChannel \(page 2083\)](#).

#### ***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('<Rôle>')="Administrateur" AND [<Priority>]="Élevée"
```

Pour plus d'informations sur la fonction UserValue(), voir [UserValue \(page 2112\)](#).

**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 (voir [About Expressions page 2068](#)).

## 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 \(page 1525\)](#).

### 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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.

**A SAVOIR** : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur 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 \(page 2065\)](#).

- 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 \(page 1591\)](#).

**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 \(page 1561\)](#). 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 \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### 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 \(page 2024\)](#) et [Gestion des paramètres d'événements d'intégration \(page 2026\)](#).

#### 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 \(page 1525\)](#).

### ***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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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.

**A SAVOIR :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur 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> .
Obligatoire	Cette case à cocher en lecture seule indique si le champ a été configuré comme champ obligatoire.

Champ	Description
Toujours inclure	<p>Cochez cette case si vous souhaitez que le champ soit inclus dans l'événement d'intégration, même si sa valeur n'a pas été modifiée.</p> <p><b>Remarque :</b> La case <b>Toujours inclure</b> est cochée par défaut et ne peut pas être désélectionnée dans certains champs utilisés par Oracle CRM On Demand.</p>
Suivi des modifications	<p>Cochez cette case si vous souhaitez qu'un événement d'intégration soit généré à chaque fois que ce champ est mis à jour. 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>.</p>

### 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 \(page 2022\)](#).

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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :



- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)
- [A propos des événements d'intégration \(page 2022\)](#)

## 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 1683).

### 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](#) (voir [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) page 1647).

**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 1525).

### 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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.

**A SAVOIR** : Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur 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. 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.</li> </ul> <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'enregistrement, voir Page Personnalisation de l'application des types d'enregistrement (voir <a href="#">Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement page 1309</a>). 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 d'enregistrement utilisateur (page 1654)</a>.</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</p>



Champ	Description
	<p>des tâches générées automatiquement, voir <a href="#">Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement (page 1566)</a>.</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.
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, voir <a href="#">Expression Builder (page 2065)</a>.</p>
Priorité	Sélectionnez la priorité de l'activité dans la liste déroulante.

Champ	Description
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>Appelez %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>Si vous saisissez un nom de fonction ou de champ directement dans le champ, vous devez le faire précéder et suivre de trois symboles de pourcentage. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une fonction ou un nom de champ, les symboles de pourcentage sont automatiquement ajoutés. Si vous utilisez Expression Builder pour intégrer une expression complexe, les symboles de pourcentage ne seront peut-être pas ajoutés au bon endroit. Dans ce cas, assurez-vous que les symboles sont placés avant et après l'expression entière pour qu'elle soit évaluée correctement.</p> <p>Par exemple, %%%Today() + 30%%% ajoute 30 jours à la date actuelle, mais %%%Today() %%%+ 30 concatène 30 à la représentation de la chaîne de la date actuelle.</p> <p>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.</p> <p>Si vous entrez uniquement que du texte statique, il n'est pas nécessaire d'utiliser Expression Builder.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>
Description	<p>Entrez la description de la tâche.</p> <p>Vous pouvez intégrer des fonctions et des noms de champ dans le texte, comme décrit pour le champ Objet.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères, symboles de pourcentage avant et après les expressions compris.</p>

**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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### 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 d'une autre façon, 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, 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, voir [Consultation des e-mails en attente et envoyés de votre société](#) (voir [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) page 1286).

**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 l'expéditeur dans l'e-mail est [donotreply@crmondemand.com](mailto:donotreply@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. Le champ Expéditeur dans l'e-mail est renseigné avec l'adresse [donotreply@crmondemand.com](mailto:donotreply@crmondemand.com). L'adresse de l'expéditeur dans l'e-mail est l'adresse e-mail de l'utilisateur connecté qui déclenche le workflow.

**REMARQUE :** Lorsque l'action Envoyer un e-mail est exécutée pour un événement planifié, l'utilisateur qui a activé l'événement planifié est considéré comme l'utilisateur connecté.

■ 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. Le champ Expéditeur dans l'e-mail est renseigné avec l'adresse [donotreply@crmondemand.com](mailto:donotreply@crmondemand.com). L'adresse de l'expéditeur dans l'e-mail est l'adresse e-mail 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 \(page 1525\)](#).

**REMARQUE :** La procédure de création d'une action d'envoi d'e-mail pour le type d'enregistrement Analyses est différente de la procédure de création d'une action d'envoi d'e-mail pour les autres types d'enregistrement. Pour plus d'informations sur les actions d'envoi d'e-mail pour le type d'enregistrement Analyses, voir [Création d'événements planifiés pour l'analytique \(voir \[Creating Scheduled Events for Analytics\]\(#\) page 1664\)](#).

### **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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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.

**A SAVOIR :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur 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 (Facultatif) Dans le champ Répondre à, sélectionnez l'option pour l'adresse qui apparaît automatiquement dans le champ A lorsque le destinataire répond à l'e-mail envoyé par l'action de workflow Envoyer un e-mail, comme suit :
- Laissez le champ vide si vous souhaitez que l'adresse de l'expéditeur dans l'e-mail apparaisse dans le champ A de la réponse par e-mail.
  - Sélectionnez l'option Utilisateur actuel si vous souhaitez que l'adresse e-mail de l'utilisateur connecté dont l'action déclenche la règle de workflow apparaisse dans le champ A de la réponse par e-mail.
  - Sélectionnez l'option Adresse e-mail spécifique si vous souhaitez indiquer les adresses e-mail qui apparaîtront dans le champ A de la réponse par e-mail, puis indiquez ces adresses.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la saisie des adresses :

- Vous pouvez entrer les adresses e-mail directement ou cliquer sur l'icône fx en regard du champ et utiliser Expression Builder pour définir les adresses e-mail.
- 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.

- 8 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'enregistrement, voir [Page Personnalisation de l'application des types d'enregistrement](#) (voir [Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement page 1309](#)). 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 \(page 1654\)](#).

- 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 \(page 67\)](#).

L'exemple suivant montre une entrée contenant plusieurs adresses :

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "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.

#### 9 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.

#### 10 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.

#### 11 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 16 350 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 pour les champs Note et les e-mails de workflow \(voir HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages page 70\)](#).

#### 12 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 toutes 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 Sur 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 Sur 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

## 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 \(page 1525\)](#).

### 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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.

**A SAVOIR :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur la page Modification de l'action du workflow, attribuez un nom à l'action.
- 5 Si vous souhaitez activer l'action, cochez la case Actif.
- 6 Renseignez les champs décrits dans le tableau suivant puis enregistrez l'action.

Champ	Description
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ à mettre à jour dans la liste déroulante. <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

Champ	Description
	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.
Valeur	<p>Cliquez sur l'icône <i>fx</i> située en regard du champ, puis définissez l'expression qui calcule la nouvelle valeur du champ. Vous pouvez utiliser le bouton Vérifier syntaxe dans Expression Builder pour tester la syntaxe.</p> <p>Ce champ peut contenir jusqu'à 1 024 caractères.</p> <p>Si vous définissez une expression pour calculer un champ, par exemple un champ Marge personnalisé, où la marge est égale au chiffre d'affaires moins le coût, la valeur du champ est calculée à chaque déclenchement de la règle de workflow, même si le CA ou le coût n'a pas changé. Pour optimiser les performances, vous pouvez définir une condition supplémentaire dans la règle de workflow, telle que :</p> <pre>Fieldvalue('&lt;CA&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;CA&gt;') OR Fieldvalue('&lt;Coût&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Coût&gt;')</pre> <p>La fonction PRE retourne la valeur du champ avant sa mise à jour.</p>
Remplacer les valeurs existantes	<p>Cochez cette case si la valeur existante du champ doit être remplacée par la nouvelle valeur.</p> <p>Si ce champ contient déjà une valeur, celle-ci n'est pas mise à jour tant que cette case n'est pas cochée.</p> <p>Si le champ est vide, il est mis à jour avec la nouvelle valeur, même si cette case n'est pas cochée.</p>

Vous trouverez des procédures détaillées relatives à la création d'autres types d'actions de workflow dans les rubriques suivantes :

- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)

- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

## 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 \(page 1525\)](#).

### 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
  - b Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
  - c Sur 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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.

**A SAVOIR :** Vous pouvez créer une copie d'une action de règle de workflow existante en cliquant sur le lien Copier correspondant à l'action.

- 4 Sur 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 \(page 1645\)](#).

- 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 \(page 2081\)](#).

L'expression doit correspondre à un nombre. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la période d'un délai d'attente :

```
Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
```

```
Duration('P0YT1H') + 1
```

```
Duration('P1YT1H') - 1
```

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 \(page 2081\)](#).

L'expression doit correspondre à une date et une heure. Voici des exemples d'expressions autorisées pour calculer la date et l'heure de fin d'un délai d'attente :

Timestamp() + Duration('P0YT5M')

Today() + Duration('P0YT1H5M')

**REMARQUE** : Si la date et l'heure de fin qui ont été calculées sont déjà passées, la période d'attente de l'action prend la valeur 0 (zéro) et l'action d'attente se termine immédiatement. De plus, toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai.

Si l'expression n'effectue pas l'évaluation à une date et une heure valides, l'action d'attente se termine immédiatement et toutes les actions restantes appliquées à la règle de workflow sont exécutées sans délai d'attente.

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 \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

## 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre des actions.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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 \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Affecter un livre \(page 1673\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration \(page 1675\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Créer une tâche \(page 1679\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail \(page 1684\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs \(page 1690\)](#)
- [Création d'actions de workflow : Attendre \(page 1692\)](#)

### 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. Pour les règles de workflow qui comportent un événement déclencheur autre qu'Événement planifié, le numéro d'ordre 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.

**REMARQUE :** Les règles de workflow qui contiennent l'événement déclencheur Événement planifié disposent également d'un numéro d'ordre mais ne sont pas exécutées dans l'ordre. Le numéro d'ordre est en lecture seule pour les événements planifiés.

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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle 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 [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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 plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)

### 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.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur ce qui se produit lorsque vous désactivez un événement planifié (c'est-à-dire une règle de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié), voir [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#).

La procédure ci-après explique comment désactiver une règle de workflow.

#### ***Pour désactiver une règle de workflow***

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle à désactiver.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.



- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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 plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#)
- [Suppression de règles et d'actions de workflow \(page 1697\)](#)

### 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 ou plusieurs instances de l'action Attendre sur cette règle sont en attente, ces instances sont supprimées du moniteur des attentes de workflow. Aucune des actions restantes sur la règle de workflow n'est exécutée, et aucune des règles de workflow suivantes dans la séquence de règles du 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.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur ce qui se produit lorsque vous supprimez un événement planifié (c'est-à-dire une règle de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié), voir [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#).

La procédure ci-après explique comment supprimer une règle de workflow.

### **Pour supprimer une règle de workflow**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page de liste des règles de workflow, recherchez la règle à supprimer.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Configuration du workflow.
- 3 Dans la page Liste des règles de workflow, recherchez la règle pour laquelle vous souhaitez supprimer l'action.  
Pour plus d'informations sur la recherche de règles de workflow dans la liste, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).
- 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 plus d'informations sur les workflows, voir les rubriques suivantes :

- [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#)
- [A propos des actions de workflow \(page 1643\)](#)
- [A propos des règles de workflow basées sur le temps \(page 1645\)](#)
- [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#)
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow \(page 1694\)](#)
- [Modification de l'ordre des règles de workflow \(page 1695\)](#)
- [Désactivation de règles et d'actions de workflow \(page 1696\)](#)

### **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 \(page 1699\)](#).
- Instances en attente d'actions Attendre. Pour plus d'informations, voir [Moniteur des attentes de workflow \(page 1703\)](#).

## 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 (voir [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) page 1647).

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 \(page 1699\)](#)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow \(page 1700\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en erreur \(page 1701\)](#)

### 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 (voir [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) page 1647).

**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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Workflow Monitor.
- 3 Dans la page Moniteur de workflow, cliquez sur Moniteur des erreurs de workflow.
- 4 Sur la page Liste des instances en erreur, localisez l'instance recherchée.

**A SAVOIR** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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 \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

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, voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).

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, voir [Page Afficher la liste \(page 155\)](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des erreurs de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow \(page 1700\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en erreur \(page 1701\)](#)

#### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, voir suivante :

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

#### **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.

**A SAVOIR :** Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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 (voir [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) page 1647)
- [Moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en erreur \(page 1701\)](#)

#### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, voir suivante :

■ [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

### Champs d'instances de workflow en erreur

Cette rubrique fournit des informations sur les champs visibles pour les instances en échec des règles de workflow, des événements planifiés et des actions de workflow dans le moniteur des erreurs de workflow.

Le tableau ci-après décrit les champs visibles pour les instances en échec des règles de workflow et des actions de workflow sur les règles de workflow.

Champ	Description
ID instance	Identifiant généré par Oracle CRM On Demand pour cette instance de workflow.
Nom du workflow	<p>Dans le cas d'une instance de règle de workflow en échec, nom de la règle.</p> <p>Dans le cas d'une instance d'action de workflow en échec, nom de la règle de workflow dans laquelle l'action est configurée.</p> <p>Cliquez sur le nom d'une règle de workflow pour ouvrir la page Règle de workflow - Détails, qui vous permet d'obtenir des détails de la configuration de cette règle.</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.

Champ	Description
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.
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.

Le tableau ci-après décrit les champs visibles pour les instances en échec des événements planifiés et des actions de workflow sur les événements planifiés.

Champ	Description
ID instance	ID qu'Oracle CRM On Demand génère pour cette instance d'événement planifié ou d'action de workflow.
Nom du workflow	Dans le cas d'une instance d'un événement planifié en échec, nom de l'événement planifié.  Dans le cas d'une instance d'action de workflow en échec, nom de l'événement planifié sur lequel l'action est configurée.  Cliquez sur le nom d'un événement planifié pour ouvrir la page Règle de workflow - Détails, qui vous permet d'obtenir des détails de la configuration de cet événement planifié.
Action de workflow	Nom de l'action de workflow. L'enregistrement est une instance de cette action de workflow.  Si l'enregistrement est une instance d'un événement planifié en échec, ce champ est vide.
Événement déclencheur	Ce champ affiche toujours l'événement planifié.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement pour lequel l'événement planifié est configuré.
ID ligne d'enregistrement	Dans le cas d'une instance d'action de workflow en échec, ID de l'enregistrement pour lequel l'action a échoué.  Dans le cas d'une instance d'un événement planifié en échec, ce champ est vide.

Champ	Description
Type d'enregistrement parent	Non applicable
ID ligne d'enregistrement parent	Non applicable
Message d'erreur	Motif de l'échec de cette instance de l'événement de workflow ou de l'action de workflow.
Lancée par	Nom de l'utilisateur qui a activé l'événement planifié.
Lancée le	Date et heure auxquelles l'instance de l'événement planifié ou de l'action de workflow a été générée.
Terminée le	Date et heure auxquelles l'instance de l'événement planifié ou de l'action de workflow a pris fin.
Numéro d'occurrence	Numéro affecté à cette instance de l'événement planifié dans le jeu d'occurrences de l'événement.
Nom de canal	Non applicable

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 \(voir \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) page 1647\)](#)
- [Moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow \(page 1699\)](#)
- [Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow \(page 1700\)](#)

### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, voir suivante :

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

### Moniteur des attentes de workflow

Depuis le moniteur des attentes de workflow, vous pouvez consulter les détails des éléments suivants :

- Instances en attente des actions Attendre et détails des actions de workflow.
- Instances des événements planifiés (c'est-à-dire des règles de workflow avec l'événement déclencheur Événement planifié) en attente ou en cours d'exécution.

Par exemple, si une instance d'une action Attendre de workflow ou une instance d'un événement planifié est en attente depuis plus longtemps que prévu, vous pouvez utiliser le moniteur des attentes de workflow pour examiner cette instance et étudier la configuration de la règle de workflow, de l'événement planifié ou de l'action de workflow. Si nécessaire, vous pouvez supprimer cette instance.

**REMARQUE :** Lorsque vous supprimez une instance en attente liée à une action Attendre, aucune des actions restantes de la règle de workflow n'est exécutée. Lorsque vous supprimez une instance en attente d'un événement planifié, l'instance de l'événement est annulée, le statut de l'événement planifié est défini avec la



valeur Terminé et l'événement planifié est désactivé. Aucune autre instance n'est générée pour les autres occurrences de l'événement planifié.

### Instances en attente d'actions Attendre

Pour comprendre comment les instances en attente des actions Attendre sont traitées sur une règle de workflow, partez de l'exemple suivant. 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.

### Instances en attente d'événements planifiés

Une instance en attente d'un événement reste dans le statut En file d'attente jusqu'à la date et l'heure auxquelles l'exécution de l'instance est planifiée (date de reprise). La date de reprise est le moment le plus tôt possible auquel l'instance sera exécutée. Selon la charge sur la base de données Oracle CRM On Demand et le serveur Oracle CRM On Demand simultanément, ainsi que du nombre d'instances d'action d'attente et d'instance d'événement planifié en attente, il se peut que l'instance ne soit pas exécutée immédiatement. Lorsque l'exécution de l'instance débute, son statut passe à Exécution en cours et le champ Date de début réel. Vous pouvez devoir actualiser la page de votre navigateur pour voir les champs mis à jour. Lorsqu'elle est en cours d'exécution, l'instance apparaît toujours dans le moniteur des attentes de workflow.

Si nécessaire, vous pouvez supprimer une instance d'un événement planifié au cours de son exécution. Dans ce cas, l'instance est supprimée du moniteur des attentes de workflow. En outre, le statut de l'événement planifié passe à Terminé, l'événement planifié est désactivé et aucune autre instance n'est générée pour les occurrences restantes de l'événement planifié. L'exécution de l'instance se poursuit jusqu'à ce que Oracle CRM On Demand vérifie si cet événement planifié est toujours actif. Cette vérification est effectuée à des intervalles de cinq minutes au cours de l'exécution d'une instance. Lorsque Oracle CRM On Demand détermine que l'événement planifié a



été désactivé, l'instance en cours d'exécution est terminée et aucune des actions de workflow qui n'ont pas été exécutées ne l'est.

Vous pouvez également supprimer une instance d'un événement planifié lorsqu'il est en attente (c'est-à-dire, lorsque le statut a la valeur En file d'attente), comme décrit dans la rubrique [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#).

### Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les événements planifiés, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos des événements planifiés \(page 1658\)](#)
- [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#)

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 \(page 1705\)](#)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en attente \(page 1707\)](#)

### 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 \(page 1703\)](#) et [Champs d'instances de workflow en attente \(page 1707\)](#).

**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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur Workflow Monitor.
- 3 Dans la page Moniteur de workflow, cliquez sur Moniteur des attentes de workflow.
- 4 Sur la page Liste des instances en attente, localisez l'instance recherchée.

**A SAVOIR** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 5 Pour afficher les détails d'une instance, cliquez sur le lien ID d'instance.
- 6 Pour afficher les détails de l'action de workflow ou de l'événement planifié dont 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, voir [Création et amélioration de listes \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).

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, voir [Page Gérer les listes \(page 153\)](#).

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, voir [Page Afficher la liste \(page 155\)](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des attentes de workflow \(page 1703\)](#)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en attente \(page 1707\)](#)

#### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow et les événements planifiés, reportez-vous à la rubrique suivante :

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

#### **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 \(page 1703\)](#) et [Champs d'instances de workflow en attente \(page 1707\)](#).

Les considérations suivantes s'appliquent à la suppression des instances en attente :

- 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.
- Lorsque vous supprimez une instance en attente d'un événement planifié, l'instance de l'événement est annulée, le statut de l'événement planifié est défini avec la valeur Terminé et l'événement planifié est désactivé. Aucune autre instance n'est générée pour les autres occurrences de l'événement planifié. Si vous souhaitez que d'autres instances de l'événement planifié soient générées, vous devez activer à nouveau l'événement planifié. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'événements planifiés, voir [Création d'événements planifiés \(page 1661\)](#).
- Après avoir supprimé une instance en attente d'une action Attendre ou d'un événement planifié, 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.

**A SAVOIR** : Pour plus d'informations sur le filtrage des listes, voir [Filtrage de listes \(page 149\)](#).

- 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 \(voir \[Creating and Refining Lists\]\(#\) page 143\)](#).
- 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.

**A SAVOIR** : 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 \(page 1703\)](#)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow \(page 1705\)](#)
- [Champs d'instances de workflow en attente \(page 1707\)](#)

### **Rubriques connexes**

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, voir suivante :

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

### **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 et des événements planifiés.

Champ	Description des instances d'actions Attendre de workflow	Description des instances d'événements planifiés
ID instance	Identifiant généré par Oracle CRM On Demand pour cette instance de workflow.	ID qu'Oracle CRM On Demand génère pour cette instance d'événement planifié.
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	Nom de l'événement planifié dont il est une instance.

Champ	Description des instances d'actions Attendre de workflow	Description des instances d'événements planifiés
	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.	Non applicable
Événement déclencheur	Événement qui déclenche la règle de workflow.	Ce champ affiche toujours l'événement planifié.
Lancée par	Nom de l'utilisateur dont l'action a déclenché l'instance de la règle de workflow.	Nom de l'utilisateur qui a activé l'événement planifié.
Lancée le	Date et heure auxquelles l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.	Date et heure auxquelles l'instance en attente a été générée.
Reprend le	Date et heure de fin de la période d'attente de cette instance de l'action de workflow.	Date et heure après lesquelles l'instance en attente sera exécutée.
Date de début réelle	Non applicable.	Si l'exécution de l'instance n'a pas encore débuté, ce champ est vide.  Si l'instance est actuellement en cours d'exécution, ce champ affiche la date et l'heure auxquelles l'exécution de l'instance a débuté.
Statut	Ce champ a toujours la valeur En file d'attente.  <b>REMARQUE :</b> Lorsqu'une exécution d'une instance d'une action de workflow en attente débute, l'instance est retirée du moniteur des attentes de workflow.	Si l'exécution de l'instance n'a pas encore débuté, ce champ prend la valeur En file d'attente.  Si l'instance est actuellement en cours d'exécution, ce champ prend la valeur Exécution en cours.  <b>REMARQUE :</b> Lorsqu'une instance d'un événement planifié est terminée, elle est retirée du moniteur des attentes de workflow.

Champ	Description des instances d'actions Attendre de workflow	Description des instances d'événements planifiés
Numéro d'occurrence	Non applicable	Nombre d'instances de l'événement planifié qui ont été déclenchées. Le nombre inclut l'instance en attente actuelle.  <b>REMARQUE :</b> Si un événement planifié est désactivé puis activé à nouveau ultérieurement, le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1 sur la première instance qui est générée après l'activation de la règle.
Type d'enregistrement	Type de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.	Type d'enregistrement pour lequel l'événement planifié est configuré.
ID ligne d'enregistrement	ID ligne de l'enregistrement dans lequel l'instance de la règle de workflow a été déclenchée.	Non applicable
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.	Non applicable
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.	Non applicable

Pour plus d'informations sur l'utilisation du moniteur des attentes de workflow, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Moniteur des attentes de workflow \(page 1703\)](#)
- [Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow \(page 1705\)](#)
- [Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow \(page 1706\)](#)

#### Rubriques connexes

Pour consulter les informations connexes sur les règles de workflow, voir suivante :

- [Configuration du workflow \(page 1630\)](#)

## 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 \(page 1714\)](#)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads \(page 1721\)](#)
- [Création des mises en page de conversion de lead \(page 1722\)](#)
- Définition de la génération de prévisions (voir [Configuration de la définition des prévisions](#) page 1725)
- [Mise à jour de la définition des prévisions \(page 1731\)](#)
- [Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers \(page 1732\)](#)
- [Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société \(page 1739\)](#)

### Rubriques connexes

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

- [A propos des règles d'affectation \(page 1710\)](#)
- [Administration de la conversion de leads \(page 1719\)](#)

### 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 \(page 1595\)](#).

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.

Type d'enregistrement	Options d'affectation
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 \(page 1714\)](#).

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).

■ Dernière date de soumission d'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 de demande d'assistance, ce champ affiche la date et l'heure d'enregistrement, mais le champ Titulaire est vide.

■ Dernière date de fin d'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 (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

### 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.

**A SAVOIR :** 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 1225)).
- 2 Définir des groupes avant d'activer les règles d'affectation (reportez-vous à la rubrique [Définition des groupes](#) (page 1598)).
- 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 \(page 1561\)](#).

### 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 règle et les enregistrements dans lesquels la valeur de critère est Clôturée/Gagnée.  
Vous ne pouvez pas utiliser la condition Contient valeur champ exacte pour les champs de type date ou nombre.

- **Ne contient aucune des valeurs.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels le champ de critère contient des valeurs qui ne sont pas égales à la valeur du critère de règle.  
Vous ne pouvez pas utiliser la condition Ne contient aucune des valeurs pour les champs de type date ou nombre.
- **Inférieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est inférieure ou égale à la valeur du critère de règle.  
Vous pouvez utiliser la condition Inférieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.
- **Supérieur ou égal à.** Etablit une correspondance entre la règle et les enregistrements dans lesquels la valeur du champ de critère est supérieure ou égale à la valeur du critère de règle.  
Vous pouvez utiliser la condition Supérieur ou égal à uniquement pour les champs de type nombre et devise.

Notez les points suivants relatifs aux critères de règle :

- Une règle sans critère aboutit toujours.
- Les règles sont évaluées dans l'ordre séquentiel et l'évaluation prend fin dès que les critères d'une règle sont remplis.

Par exemple, si dix règles sont évaluées et que les critères de la règle 6 sont remplis, les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées (c'est-à-dire qu'elles ne sont pas évaluées). De même, si la règle 6 ne comporte aucun critère, elle abouti et les règles 7, 8, 9 et 10 sont ignorées.

Pour afficher les instructions pas à pas de définition des règles d'affectation, reportez-vous à la rubrique [Définition des règles d'affectation \(page 1714\)](#).

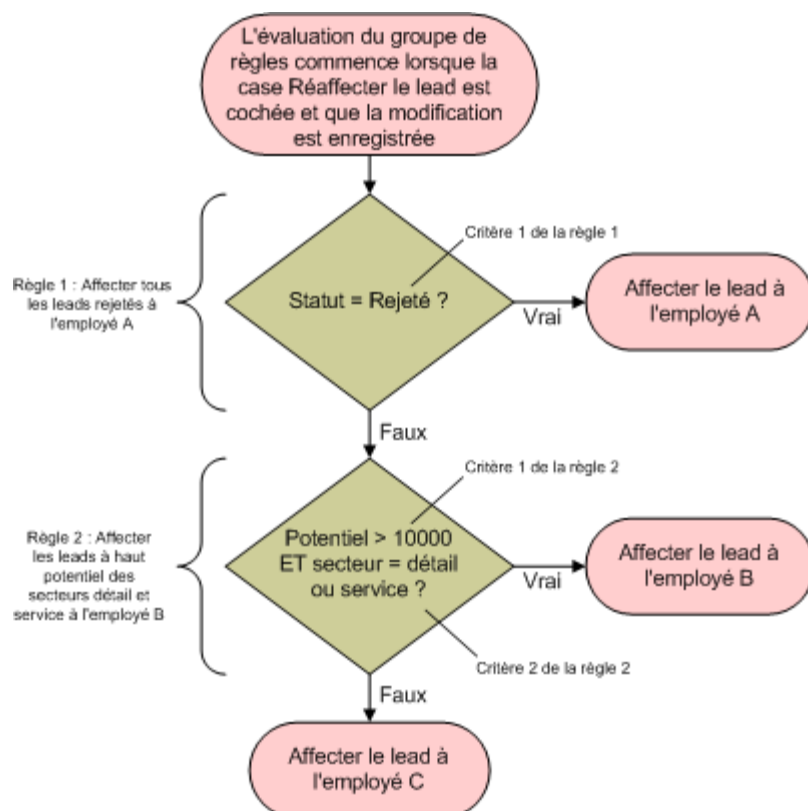
## Définition des règles d'affectation

### 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 \(page 1710\)](#).

### 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.



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.

Champ	Description
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

Champ	Description	Exemple
		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 d'opportunité.	Non applicable

**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
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.

**A SAVOIR :** 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 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 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 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 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 1721).
- 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 1722).

**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](#) (page 283).

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 1725).

### 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 1720)
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) (page 1721)
- [Création des mises en page de conversion de lead](#) (page 1722)

### 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 \(page 1721\)](#).
- 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 \(voir Création des mises en page de conversion de lead page 1722\)](#).
  - 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 \(page 1525\)](#).
- 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, voir la rubrique [Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads \(page 283\)](#).
- 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 \(page 1332\)](#). Pour plus d'informations sur la liste de sélection du code de rejet, voir [Code de rejet pour les leads \(page 1725\)](#).

### 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 \(page 269\)](#).

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 \(page 283\)](#).

Le tableau suivant répertorie les options que vous pouvez rendre accessibles sur la page de conversion des leads.

Type d'enregistrement	Options
Compte	Ne pas convertir en compte Utiliser un compte existant Créer automatiquement compte

Type d'enregistrement	Options
	Copier équipe lead dans compte Associer objet personnalisé $n$ , où $n$ est un nombre compris entre 01 et 40
<b>Interlocuteur</b>	Utiliser interlocuteur existant Créer automatiquement interlocuteur Copier équipe lead ds interloc Associer objet personnalisé $n$ , où $n$ est un nombre compris entre 01 et 40
<b>Opportunité</b>	Ne pas convertir en opport. Créer automatiquement opportunité Copier équipe lead ds opport. Associer objet personnalisé $n$ , où $n$ est un nombre compris entre 01 et 40
<b>Enregistrement d'affaire</b>	Ne pas créer d'enregistrement d'affaire Création automatique enregistrement d'affaire  <b>REMARQUE :</b> Les options de l'enregistrement d'affaire sont applicables seulement si votre société est configurée pour utiliser Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Une mise en page standard est fournie. Elle comprend 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 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 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 1721).

- 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](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

**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 1410). Vous pouvez également désactiver des valeurs de code de rejet ; voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).

**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 1292).

### 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 des opportunités

Les prévisions sur le chiffre d'affaires des opportunités définissent le CA indiqué dans les enregistrements Opportunité. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel de tous les enregistrements Opportunité répondant aux conditions suivantes :

- L'opportunité a une date de clôture située dans la période de prévision.
- L'une des conditions suivantes s'applique :
  - L'opportunité appartient à un participant aux prévisions.
  - Un participant aux prévisions est membre de l'équipe d'opportunité et dispose d'une portion du chiffre d'affaires de l'opportunité qui est supérieure à zéro pourcent (c'est-à-dire que la valeur du champ 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 \(page 344\)](#).

Configurez une prévision sur le chiffre d'affaires des opportunités si vous souhaitez prévoir le chiffre d'affaires total des opportunités, quel que soit le montant du CA généré par chaque produit.

### Prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs

Les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur portent sur le chiffre d'affaires indiqué dans les enregistrements liés aux enregistrements Compte ou Interlocuteur. Les chiffres prévisionnels sont calculés à partir des champs CA et CA prévisionnel pour les enregistrements qui répondent aux critères d'inclusion dans une prévision. Pour être inclus dans une prévision, un enregistrement de chiffre d'affaires de compte ou d'interlocuteur doit satisfaire les conditions suivantes :

- L'enregistrement doit appartenir à un participant aux prévisions.
- L'enregistrement doit avoir le statut Ouvert, En attente ou Clôturé.
- Le champ Prévision de l'enregistrement doit être sélectionné.
- L'enregistrement ne peut pas être lié à une opportunité.
- L'enregistrement doit avoir un chiffre d'affaires qui doit être constaté au cours de la période de prévision.

Le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur peut être indiqué de manière ponctuelle ou il peut être défini pour se renouveler dans le temps. Les prévisions sur le chiffre d'affaires des comptes et des interlocuteurs nécessitent que les commerciaux associent les chiffres d'affaires à leurs enregistrements de compte ou d'interlocuteur. Les utilisateurs doivent également mettre à jour les champs Date d'ouverture/de clôture, Statut et Prévision de l'enregistrement de chiffre d'affaires pour indiquer les produits à inclure dans les prévisions.

Des informations supplémentaires doivent être fournies pour que les valeurs d'un enregistrement contribuent au chiffre d'affaires prévisionnel de votre société. Pour plus d'informations, voir [Suivi du chiffre d'affaires par comptes \(voir Tracking Revenue Based on Accounts page 310\)](#) et [Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs \(page 332\)](#).

Définissez les prévisions sur le chiffre d'affaires d'un compte ou d'un interlocuteur si votre société souhaite établir une prévision du chiffre d'affaires produit de manière ponctuelle ou récurrente.

### Sélectionner la durée de la prévision

Vous pouvez configurer des prévisions pour qu'elles affichent des projections de CA pour quatre trimestres au maximum. Grâce à la fonction de prévision étendue, vous pouvez visualiser une prévision pour le trimestre en cours et pour les 1, 2 ou 3 suivants.



Par défaut, la durée pour la prévision est configurée sur un trimestre (seul le trimestre en cours est inclus dans la prévision). Lorsque vous modifiez la durée pour inclure plusieurs trimestres, la prévision inclut le trimestre en cours plus les trimestres futurs. Par exemple, si vous sélectionnez une durée de prévision de deux trimestres, la prévision inclut le trimestre en cours et le suivant.

### Indiquer les rôles de prévision

Dans le cadre de la définition des prévisions, vous sélectionnez les rôles devant être inclus. Lorsque vous ajoutez un rôle à la définition des prévisions, tous les utilisateurs auxquels ce rôle est affecté sont indiqués comme participants à la prévision.

### Configuration de l'utilisateur pour les prévisions

Les utilisateurs que vous prévoyez d'inclure dans les prévisions de votre société doivent être correctement 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

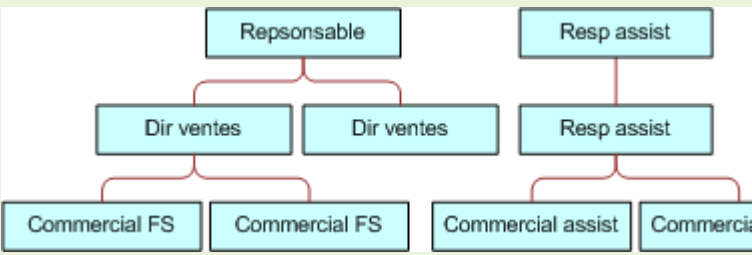
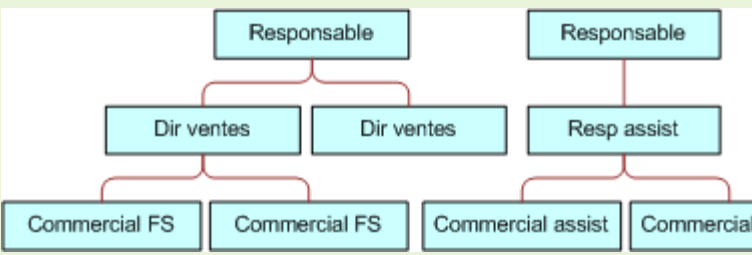
Une configuration appropriée de la structure hiérarchique de votre société est essentielle à la génération de prévisions. La hiérarchie des prévisions est fondée sur celle indiquée dans le champ Responsable ou Responsable (Alias) des enregistrements de l'utilisateur. Tous les participants aux prévisions, 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	Car
<pre> graph TD     R1[Responsable] --- R2[Responsable]     R1 --- R3[Responsable]     R2 --- DV1[Dir ventes]     R2 --- DV2[Dir ventes]     R3 --- RA[Resp assist]     DV1 --- CF1[Commercial FS]     DV1 --- CF2[Commercial FS]     DV2 --- CF3[Commercial FS]     DV2 --- CF4[Commercial FS]     RA --- CA1[Commercial assist]     RA --- 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>



Pour cette structure des rapports	La prévision fonctionne ou échoue	Car
	Echoue avec cette combinaison de rôles : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les participants ne consolident pas leurs travaux pour un seul participant. Ils consolident leurs prévisions pour deux responsables de ventes.
	Echoue avec cette combinaison de rôles : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les commerciaux de terrain consolident leurs prévisions pour un responsable de vente qui n'est pas participant.
 <pre> graph TD     R1[Responsable] --- DV1[Dir ventes]     R1 --- DV2[Dir ventes]     DV1 --- CF1[Commercial FS]     DV1 --- CF2[Commercial FS]     DV2 --- CF3[Commercial FS]     DV2 --- CF4[Commercial FS]     RA1[Resp assist] --- RA2[Resp assist]     RA1 --- CA1[Commercial assist]     RA1 --- CA2[Commercial assist]           </pre>	Fonctionne avec cette combinaison de rôles : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Les participants consolident leurs prévisions pour un seul participant.
 <pre> graph TD     R1[Responsable] --- DV1[Dir ventes]     R1 --- DV2[Dir ventes]     DV1 --- CF1[Commercial FS]     DV1 --- CF2[Commercial FS]     DV2 --- CF3[Commercial FS]     DV2 --- CF4[Commercial FS]     R2[Responsable] --- RA[Resp assist]     RA --- CA[Commercial assist]           </pre>	Echoue avec cette combinaison de rôles : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadre</li> <li>■ Directeur des ventes</li> <li>■ Commercial terrain</li> </ul>	Deux participants ne rendent compte à personne. Seul un participant aux prévisions (un dirigeant) ne rend compte à personne.

## Inclusion d'utilisateurs inactifs dans les prévisions

Les prévisions peuvent inclure des utilisateurs inactifs et actifs. Lorsque vous configurez votre définition de prévision, vous indiquez si les utilisateurs inactifs doivent être inclus dans les prévisions.

## Autoriser les responsables à soumettre des prévisions pour leurs subordonnés directs

Lorsque vous configurez la définition des prévisions, vous indiquez si les responsables peuvent soumettre automatiquement des prévisions pour leurs subordonnés directs en soumettant leurs propres prévisions.

## Prévisions et calendriers fiscaux personnalisés

Lors de l'utilisation de calendriers fiscaux personnalisés, la définition du calendrier fiscal personnalisé de votre société est utilisée dans la génération des prévisions et donc les mois de la période de prévision sont alignés sur les mois du calendrier fiscal personnalisé.

L'administrateur de votre société doit créer un enregistrement de calendrier fiscal personnalisé pour chaque année pour laquelle vous voulez créer des prévisions dans Oracle CRM On Demand. Si vous n'avez pas créé suffisamment de calendriers fiscaux pour prendre en charge la durée sélectionnée pour les prévisions, cela empêche la génération des séries de prévisions et la création des prévisions.

**REMARQUE :** Si la prévision ne peut pas être générée en raison d'un nombre insuffisant de calendriers fiscaux, l'interlocuteur principal (indiqué dans le profil de la société) reçoit une notification par e-mail de la part du Support clientèle. Une fois les enregistrements de calendriers fiscaux créés pour prendre en charge la définition des prévisions, et la définition des prévisions mise à jour, celles-ci sont automatiquement générées la nuit même, même s'il ne s'agit pas de la nuit habituelle où les prévisions sont générées.

## A propos des notifications par e-mail en cas d'échec des prévisions

Dans les notifications par e-mail qui sont envoyées en cas d'échec des prévisions, l'adresse de l'expéditeur est toujours donotreply@crmondemand.com et le champ Expéditeur est toujours défini sur support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand ajoute une chaîne à chaque e-mail afin qu'il puisse être suivi dans le système de livraison d'e-mails d'Oracle. Si le destinataire d'un e-mail essaye de répondre à cet e-mail, l'adresse du champ A de la réponse est automatiquement définie sur support@crmondemand.com.

La procédure suivante explique comment configurer la définition des prévisions.

### **Pour configurer la définition des prévisions**

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Gestion du processus, cliquez sur le lien Règles et affectation de données.
- 3 Sous la section Administration des prévisions, cliquez sur Prévisions - Définition.
- 4 Dans la page Prévisions - Définition, cliquez sur Mettre à jour.
- 5 A l'étape 1, sélectionnez les types de prévision et cochez la case Actif pour chaque type de prévision que vous souhaitez générer.

Votre société peut prévoir le chiffre d'affaires sur les ventes sur la base des produits d'opportunité, ainsi que sur le chiffre d'affaires des opportunités, des comptes et des interlocuteurs.

- 6 A l'étape 2, sélectionnez la fréquence de prévision :
  - a Sélectionnez la durée de prévision dans le champ correspondant.

**REMARQUE :** Les paramètres de calendrier fiscal sélectionnés pour votre société déterminent la durée de chaque trimestre. Les dates de début et de fin de la durée de prévision sont calculées en fonction de la date de début du calendrier fiscal et du type de calendrier fiscal définis dans le profil de votre société. Pour le type de calendrier fiscal personnalisé, les dates de début et de fin sont basées sur le calendrier fiscal comme défini par l'administrateur de votre société.

- b Dans le champ Créer un cliché de Prévisions chaque, indiquez la fréquence de création d'un cliché de prévisions.

Vous pouvez sélectionner des prévisions hebdomadaires ou mensuelles.

**REMARQUE** : Si vous sélectionnez Mois, le type de calendrier fiscal sélectionné pour votre société détermine la longueur du mois.

- c Dans le champ Prévisions - Jour du cliché, sélectionnez le jour du mois ou de la semaine où le cliché de prévisions doit être créé.

Les prévisions sont générées au début du jour sélectionné (à savoir, à minuit une) dans le fuseau horaire du service hôte. Si les prévisions sont mensuelles et que le mois actuel ne contient pas le jour sélectionné pour la génération des prévisions, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer une prévision le dernier jour du mois. Par exemple, si le champ Prévisions - Jour du cliché a la valeur 30 et que le mois actuel est février, Oracle CRM On Demand ajuste le cliché pour générer la prévision le 28.

- 7 A l'étape 3, sélectionnez les rôles de prévision :

- a Ajoutez les rôles des utilisateurs qui participeront aux prévisions dans la zone Rôles de prévisions. Cliquez sur les flèches pour placer les rôles de la société dans la liste Rôles de la prévision.

- b Pour autoriser les prévisions pour les utilisateurs inactifs, cochez la case correspondante.

- c Pour permettre à un responsable de soumettre automatiquement des prévisions pour ses 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 \(page 1731\)](#).

### 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 (voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370)).

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, voir [Modification des valeurs de liste de sélection](#) (voir [Changing Picklist Values](#) page 1370).  
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, voir [Personnalisation des mises en page statiques](#) (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

**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 la phase	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.
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 saisissiez les versions traduites. La couleur bleue vous permet de repérer les textes à traduire.</p> <p>Si vous ne cochez pas la case A traduire, le nom mis à jour 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>
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 la phase	Nom de la catégorie de phases de vente dont fait partie cette phase de vente.

- 6 Sauvegardez l'enregistrement.
- 7 Pour entrer manuellement l'équivalent traduit de la nouvelle phase de vente :
  - a Dans la section Phase de vente de la page Processus de vente - Détail, cliquez sur le lien Afficher la liste complète.
  - b Dans la page Phase de vente, sélectionnez la langue dans le champ Langue de traduction.
  - c Cliquez sur le lien Modifier pour la phase de vente.
  - d Entrez l'équivalent traduit dans le champ Nom de la phase de vente et cliquez sur Enregistrer.
- 8 Sauvegardez l'enregistrement.

### **Pour définir la fonctionnalité de conseil pour les phases de vente**

- 1 Dans le coin supérieur droit 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 \(page 1566\)](#).

- 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 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 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 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 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 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 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 qu'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 \(page 1741\)](#)
- [Types d'enregistrement suivis \(voir \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) page 1741\)](#)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste \(voir \[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste\]\(#\) page 1756\)](#)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

## 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 d'une page, 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 \(page 1740\)](#)
- [Types d'enregistrement suivis \(voir \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) page 1741\)](#)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste \(voir \[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste\]\(#\) page 1756\)](#)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

### Record Types That Are Tracked

This topic lists the record types for which Oracle CRM On Demand tracks change events. To use the modification tracking feature, you must select these record types. The record type names that are displayed on the Modification Tracking List page match the record type names displayed elsewhere in the Oracle CRM On Demand user interface. The record type names used in Oracle CRM On Demand Web service requests to retrieve modification tracking information must match the names as listed in the right-hand column in the following table.

**NOTE:** The record type names in the right-hand column are language independent.

The following table lists the record types that you can enable for the modification tracking feature in Oracle CRM On Demand.

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account	Account

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account Address	AccountAddress
Account Book	AccountBook
Account Competitor	Competitor
Account Contact	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole
Account Event	AccountEvent
Account Note	Note
Account Partner	Partner
Account Relationship	RelatedAccount
Account Team	AccountTeam
Accreditation	Accreditation
Accreditation Book	AccreditationBook
Accreditation Request	AccreditationRequest
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment
Activity User	User <b>NOTE:</b> If you want to track the changes for Activity User through the Owner field or the User related information section, then you must select the Activity, Activity User, User, and Position record types for modification tracking. By selecting these four record types, Oracle CRM On Demand properly tracks the Associate, WriteRecordUpdated, and Dissociate events when users are added or removed from an activity. It also generates the PreDeleteRecord and DeleteRecord change events for the Activity User intersection table when a user is deleted from an activity.
Address	Address

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	<b>NOTE:</b> If you enable modification tracking for address records for your company and geocoding is also enabled in the company profile, then Oracle Maps Geocoder generates modification tracking entries for every address update it makes. You can track the updates that are made to the address records through the modification numbers in the associated modification tracking records for addresses.
Address Location	Address
Allocation	Allocation
Allocation Book	AllocationBook
Application	Application
Application Book	ApplicationBook
Application Team	ApplicationTeam
Assessment	SalesAssessment
Assessment Value	SalesAssessmentValue
Asset	Asset
Auto Dealer Make	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Blocked Product	BlockedProduct
Book	Book
Book User	BookUser
Broker Profile	BrokerProfile
Business Plan	BusinessPlan
Business Plan Book	BusinessPlanBook
Business Plan Team	BusinessPlanTeam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Call Product Detail	ProductsDetailed
Call Product Detail Message Response	CallProdDetailMsgRsp
Call Product Detail Messaging Plan Item	CallProdDetailMsgPlanItem
Call Product Detail Messaging Plan Item Relations	CallProdDetailMsgPlnRel
Call Promotional Items Dropped	PromotionalItems
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaign	Campaign
Campaign Book	CampaignBook
Campaign Recipients	Recipient
Certification	Certification
Certification Book	CertificationBook
Certification Request	CertificationRequest
Certification Team	CertificationTeam
Claim	Claim
Contact	Contact
Contact Address	ContactAddress  <b>NOTE:</b> If a user removes an address from a Contact Detail page when the company is not enabled for shared addresses, then the modification tracking functionality only tracks the Dissociate event, the WriteRecordUpdated event for the contact record, and the PreDeleteRecord event for the address record. The functionality does not track the DeleteRecord event for the address record. To identify the address removed, refer to the PreDeleteRecord event.
Contact Best Time	ContactBestTimes
Contact Book	ContactBook
Contact Interests	Interests



Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Contact Note	Note
Contact Portfolio	Contact
Contact Relationship	RelatedContact
Contact State License	ContactLicense
Contact Team	Team
Course	Course
Course Book	CourseBook
Course Enrollment	CourseEnrollment
Course Team	CourseTeam
Coverage	Coverage
Custom Object 01	CustomObject1
Custom Object 01 Book	CustomObject1Book
Custom Object 01 Team	Team
Custom Object 02	CustomObject2
Custom Object 02 Book	CustomObject2Book
Custom Object 02 Team	Team
Custom Object 03	CustomObject3
Custom Object 03 Book	CustomObject3Book
Custom Object 03 Team	Team
Custom Object 04	CustomObject4
Custom Object 04 Book	CustomObject4Book
Custom Object 04 Team	CustomObject4Team
Custom Object 05	CustomObject5

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 05 Book	CustomObject5Book
Custom Object 05 Team	CustomObject5Team
Custom Object 06	CustomObject6
Custom Object 06 Book	CustomObject6Book
Custom Object 06 Team	CustomObject6Team
Custom Object 07	CustomObject7
Custom Object 07 Book	CustomObject7Book
Custom Object 07 Team	CustomObject7Team
Custom Object 08	CustomObject8
Custom Object 08 Book	CustomObject8Book
Custom Object 08 Team	CustomObject8Team
Custom Object 09	CustomObject9
Custom Object 09 Book	CustomObject9Book
Custom Object 09 Team	CustomObject9Team
Custom Object 10	CustomObject10
Custom Object 10 Book	CustomObject10Book
Custom Object 10 Team	CustomObject10Team
Custom Object 11	CustomObject11
Custom Object 11 Book	CustomObject11Book
Custom Object 11 Team	CustomObject11Team
Custom Object 12	CustomObject12
Custom Object 12 Book	CustomObject12Book
Custom Object 12 Team	CustomObject12Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 13	CustomObject13
Custom Object 13 Book	CustomObject13Book
Custom Object 13 Team	CustomObject13Team
Custom Object 14	CustomObject14
Custom Object 14 Book	CustomObject14Book
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team
<b>NOTE:</b> Your company might have set up additional custom objects and their child objects, which extend beyond Custom Object 15. These additional custom objects, along with their child objects, follow the same naming pattern as the preceding custom objects and their child objects.	
Damage	Damage
Deal Registration	DealRegistration
Deal Registration Book	DealRegistrationBook
Deal Registration Team	DealRegistrationTeam
Dealer	Dealer
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Default Book by Record Type	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division
Event	MedEd
Event Book	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exam	Exam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Exam Book	ExamBook
Exam Registration	ExamRegistration
Exam Team	ExamTeam
Financial Account	FinancialAccount
Financial Account Book	FinancialAccountBook
Financial Account Holder	FinancialAccountHolder
Financial Account Holding	FinancialAccountHolding
Financial Plan	FinancialPlan
Financial Plan Book	FinancialPlanBook
Financial Product	FinancialProduct
Financial Transaction	FinancialTransaction
Fund	Fund
Fund Book	FundBook
Fund Debits	FundDebit
Fund Item	OccamFundCredit
Fund Membership	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Fund Request	FundRequest
HCP Contact Allocation	HCPContactAllocation
HCP Contact Allocation Book	HCPContactAllocationBook
Household	Household
Household Contact	Contact
Household Team	Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Insurance Property	InsuranceProperty
Inventory Audit Report	InventoryAuditReport
Inventory Audit Report Book	InventoryAuditReportBook
Inventory Period	InventoryPeriod
Inventory Period Book	InventoryPeriodBook
Invitee	Invitee
Involved Party	InvolvedParty
Lead	Lead
Lead Book	Book
Lead Event	LeadEvent
Lead Partner	Partner
Lead Team	LeadTeam
MDF Request	MDFRequest
MDF Request Book	MDFRequestBook
MDF Request Team	MDFRequestTeam
Message Response	MessageResponse
Messaging Plan	MessagePlan
Messaging Plan Book	MessagePlanBook
Messaging Plan Item	MsgPlanItem
Messaging Plan Item Relations	MsgPlanItemRelation
Objective	Objectives
Objective Book	ObjectivesBook
Objective Team	ObjectivesTeam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Opportunity	Opportunity
Opportunity Book	Book
Opportunity Competitor	Competitor
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Opportunity Event	OpportunityEvent
Opportunity Note	Note
Opportunity Partner	Partner
Opportunity Team	Team
Order	Order
Order Book	OrderBook
Order Item	OrderItem
Order Team	OrderTeam
Partner	Partner
Partner Book	PartnerBook
Partner Program	Program
Partner Team	PartnerTeam
Period	CRMOD_LS_Period
Picklist	Picklist (Administrative API)
Picklist Value Group	PicklistValueGroup
Plan Account	PlanAccount
Plan Contact	PlanContact
Plan Opportunity	PlanOpportunity
Policy	Policy

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Policy Book	PolicyBook
Policy Holder	PolicyHolder
Portfolio	Portfolio
Portfolio Team	Team
Position	<p>User</p> <p><b>NOTE:</b> The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact, Opportunity, Event, and Activity record types. To track the record ownership in these record types, you must enable Position for modification tracking. Specifically, this enabling tracks the Associate and Dissociate events for the user when the owner is changed for the supported record types. In addition, it tracks the Associate event between an activity and a user when the user is added to the Activity User Related Information section.</p>
Price List	PriceList
Price List Line Item	PriceListLineItem
Product	Product
Product Category	ProductCategory
Product Indication	ProductIndication
Program Book	ProgramBook
Program Membership	ProgramPartner
Quote	Quote
Related Disclaimer	RelatedDisclaimer
Revenue	Product
Sample Disclaimer	SampleDisclaimer
Sample Inventory	SampleInventory
Sample Lot	SampleLot

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Sample Lot Book	SampleLotBook
Sample Request	SampleRequest
Sample Request Book	SampleRequestBook
Sample Request Item	SampleRequestItem
Sample Transaction	SampleTransaction
Sample Transaction Book	SampleTransactionBook
Service Request	ServiceRequest
Service Request Team	ServiceRequestTeam
Signature	Signature
Smart Call	Activity
Social Media	SocialMedia
Solution	Solution
Solution Book	SolutionBook
Special Pricing Product	SPRequestLineItem
Special Pricing Request	SPRequest
Special Pricing Request Book	SPRequestBook
Special Pricing Request Team	SPRequestTeam
Territory	Territory
Transaction Item	TransactionItem
User	User
User Division	UserDivision
User Owner	User
Vehicle	Vehicle



Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Vehicle Book	VehicleBook
Vehicle Financial Information	EautoFinancialDetail
Vehicle Sales History	EautoSalesHistory
Vehicle Service History	EautoServiceHistory

## Related Topics

For related information on the modification tracking feature, see the following topics:

- [Modification Tracking](#) (voir [Suivi des modifications](#) page 1740)
- [Enabling the Modification Tracking Feature](#) (voir [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) page 1741)
- [About Modification Tracking Events](#) (voir [A propos des événements de suivi des modifications](#) page 1754)
- [Viewing the Modification Tracking List Page](#) (voir [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) page 1756)
- [Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists](#) (voir [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection](#) page 1753)
- [Examples of Modification Tracking Event Records](#) (voir [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications](#) page 1757)
- [Creating Modification Records Manually](#) (voir [Création manuelle d'enregistrements de modification](#) page 1761)

## 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 objet	<p>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.</p> <p>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.</p>

En-tête de colonne	Description
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 \(page 1740\)](#)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)
- Types d'enregistrement suivis (voir [Record Types That Are Tracked](#) page 1741)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- Affichage de la page Suivi des modifications - Liste (voir [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) page 1756)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

### 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.
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 \(page 1740\)](#)

- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)
- [Types d'enregistrement suivis \(voir \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) page 1741\)](#)
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste \(voir \[Affichage de la page Suivi des modifications - Liste\]\(#\) page 1756\)](#)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

## 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 d'une page, 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 de modifications \(voir \[Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications\]\(#\) page 1757\)](#).

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 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 (page 1754)</a> .

En-tête de colonne	Description
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.
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 \(page 1740\)](#)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)
- Types d'enregistrements suivis (voir [Record Types That Are Tracked](#) page 1741)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

### 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 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	Aucun	Aucun	WriteRecordNew	Aucun	Aucun	0	03/26/2014 09:28 AM

### 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 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	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 09:52 AM

### 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 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	Aucun	Aucun	PreDeleteRecord	Aucun	Aucun	2	03/26/2014 09:58 AM
Compte	1QA2-OD54E	Aucun	Aucun	DeleteRecord	Aucun	Aucun	3	03/26/2014 10:00 AM

### 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 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	Aucun	Aucun	RestoreRecord	Aucun	Aucun	3	03/26/2014 10:03 AM

### 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 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	Aucun	Aucun	0	03/26/2014 10:16 AM
Interlocuteur	1QA2-OD635	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 10:16 AM
Interlocuteur	1QA2-OD635	Interlocuteur du compte	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 10:16 AM
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	Associer	Aucun	Aucun	0	03/26/2014 10:16 AM
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	4	03/26/2014 10:16 AM
Compte	1QA2-OD54E	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	4	03/26/2014 10:16 AM
Interlocuteur	1QA2-OD635	Compte	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	4	03/26/2014 10:16 AM

#### 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 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	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	5	03/26/2014 10:35 AM
Interlocuteur	1QA2-OD635	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	2	03/26/2014 10:35 AM
Interlocuteur	1QA2-OD635	Compte	1QA2-OD54E	Dissocier	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 10:35 AM
Compte	1QA2-OD54E	Interlocuteur	1QA2-OD635	Dissocier	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 10:35 AM



### 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 objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom du champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Aucun	Aucun	0	03/26/2014 11:44 AM
Compte	1QA2-OD54E	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	6	03/26/2014 11:44 AM

### 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 objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom du champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 11:51 AM

### 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 objet	Nom de l'objet enfant	ID de l'objet enfant	Nom de l'événement	Type d'enregistrement	Nom du champ	Numéro de modification	Modifié : Date
Compte	1QA2-OD54E	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Aucun	Aucun	8	03/26/2014 12:00 PM
Compte	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PN	Aucun	Aucun	Aucun	1	03/26/2014 12:00 PM

### 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 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	Aucun	Aucun	WriteRecordUpdated	Compte	Priorité	8	03/26/2014 1:00 PM

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations connexes sur la fonction de suivi des modifications, voir les rubriques suivantes :

- [Suivi des modifications \(page 1740\)](#)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)
- Types d'enregistrement suivis (voir [Record Types That Are Tracked](#) page 1741)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- Affichage de la page Suivi des modifications - Liste (voir [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) page 1756)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Création manuelle d'enregistrements de modification \(page 1761\)](#)

### 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 d'une page, 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 objet	Identifiant de ligne du type d'enregistrement, généralement affecté par Oracle CRM On Demand, par exemple, 1QA2-NX0XH. (Requis)

Champ	Description
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 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 (page 1754)</a> 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 \(page 1740\)](#)
- [Activation de la fonction de suivi des modifications \(page 1741\)](#)
- Types d'enregistrement suivis (voir [Record Types That Are Tracked](#) page 1741)
- [A propos des événements de suivi des modifications \(page 1754\)](#)
- Affichage de la page Suivi des modifications - Liste (voir [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) page 1756)
- [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection \(page 1753\)](#)
- [Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications \(page 1757\)](#)

## 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 \(page 1763\)](#).
- 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 \(page 2018\)](#).
- Afficher les demandes d'affectation de livre par lot et les demandes d'affectation d'équipe par lot. Pour plus d'informations, voir [Page File d'attente de demande d'affectation par lot \(page 2021\)](#).
- Créer et administrer les files d'attente des événements d'intégration. Pour plus d'informations, voir [A propos des événements d'intégration \(page 2022\)](#).

### 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'import.** Pour plus d'informations, voir Assistant d'importation (voir [Assistant d'import page 1999](#)).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand \(page 2011\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Pour plus d'informations, voir [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand \(page 2017\)](#).
- **Services Web Oracle.** Pour plus d'informations, voir Intégration des services Web (voir [Intégration de services Web page 2012](#)).

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 \(page 1811\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Consultation des résultats d'importation (voir [Reviewing Import Results page 2004](#))

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 \(page 2005\)](#)
- [Consultation des résultats d'exportation \(page 2009\)](#)

#### 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 \(page 1525\)](#).
- 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 chargée 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

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Campagne	50000
Destinataire de la campagne	50000
Enregistrements d'affaires	30000
Lead	30000
Suivi des modifications	30000
Note	50000
Commande	30000
Élément de commande	30000
Opportunité	30000
Rôle interlocuteur opportunité	50000
Produit de l'opportunité	80000
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

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Interlocuteur du véhicule	50000

Selon les solutions spécifiques au secteur d'activité que vous avez mises en oeuvre, les enregistrements suivants sont disponibles pour l'importation :

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
Allocation	30000
Application	30000
Produit bloqué	30000
Plan commercial	30000
Réclamation	30000
Licence de l'interlocuteur au niveau Etat	30000
Couverture	30000
Objets personnalisés	30000
Domage	30000
Concessionnaire	80000
Enregistrement d'affaire	30000
Événement	30000
Compte financier	30000
Propriétaire du compte financier	30000
Compte financier - Avoir	30000
Plan financier	30000
Produit financier	30000
Transaction financière	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
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 partenariat	30000
Compte du plan	30000
Interlocuteur du plan	30000
Opportunité du plan	30000
Police	30000
Souscripteur	30000
Portefeuille	30000
Liste de prix	30000
Élément détaillé de la liste de prix	30000

Type d'enregistrement	Nombre maximal d'enregistrements pour chaque importation
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	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	ETAT	CODE POSTAL	PROVINCE
Etats-Unis	8	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Département	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	Floor	Ville				
Iles Ascension	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Australie	6	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville			Code postal	Etat

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	LETTRE	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	Floor	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	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	NUMERO	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	Floor	Ville			Code postal	Etat
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			
Cap-Vert	4	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville				
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
Iles Caïmans	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
République centrafricaine	3				Ville	Boîte postale			
Tchad	3				Ville	Boîte postale			

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	LETTRE	CODE POSTAL	PROVINCE
Iles Anglo-Normandes	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Chili	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	Ville	Commune		Code postal	Province
Chine	7	Numéro/ Rue	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province
Iles 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	Floor	Ville	Code de tri			Province
Congo	3	Rue/ Numéro			Ville				
Congo, République démocratique	5	Rue/ Numéro			Ville	Code de tri		Boîte postale	
Iles Cook	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Costa Rica	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	Ville			Code postal	Province
Côte d'Ivoire	5	Rue/ Numéro			Ville	Code de tri		Boîte postale	
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	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	BOITE	CODE POSTAL	PROVINCE
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 dominicaine	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Equateur	7	Adresse 1	Adresse 2	Floor	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	
Eswatini	4				Ville	Boîte postale		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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	LETTRE	CODE POSTAL	PROVINCE
Fidji	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	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 françaises	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Gabon	3				Ville	Boîte postale			
Gambie	3	Rue/ Numéro			Ville				
Géorgie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Allemagne	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Ghana	3				Ville	Boîte postale			
Gibraltar	3	Rue/ Numéro			Ville				
Grèce	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Groenland	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Grenade	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	NUMERO	CODE POSTAL	PROVINCE
Guadeloupe	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Guatemala	5	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	Province
Guernesey	6	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3				Code postal	Ile
Guinée	3				Ville	Boîte postale			
Guinée-Bissau	4	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Haiti	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Iles Heard et Mc Donald	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Saint-Siège	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Honduras	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	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	Etat

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	LETTRE	CODE POSTAL	PROVINCE
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	Département		Eircode (code postal pour l'Irlande)	
Ile de Man	7	Numéro/ Rue	Adresse 2	Adresse 3	Ville	Département		Code postal	
Israël	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Italie	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
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



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	NUMERO	CODE POSTAL	PROVINCE
Rép. démocratique de Corée	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Corée, République de	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Kosovo	6	Rue/ Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	
Koweït	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Département		Code postal	
Kirghizistan	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Laos, RDP	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			
Libéria	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Libye	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	COMTE	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	Etat
Maldives	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mali	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	Ville				
Malte	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Ile
Iles Marshall	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat
Martinique	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mauritanie	3				Ville	Boîte postale			
Maurice	3	Rue/ Numéro			Ville				
Mayotte	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mexique	8	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	Ville	Colonie/ Section		Code postal	Etat
Micronésie	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Moldavie, République de	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	WILAYA	CODE POSTAL	PROVINCE
Monaco	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Mongolie	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Monténégro	6	Adresse 1	Adresse2		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
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

Aide en ligne d'Oracle CRM On Demand

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	WILAYA	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	Etat
Iles Mariannes du Nord	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat
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	Etat
Palestine, Etat de	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				
Pérou	8	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri			Province
Philippines	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	District	Ville			Code postal	Province

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	WILAYA	CODE POSTAL	PROVINCE
Pitcairn	2	Rue/ Numéro							
Pologne	5	Rue/ Numéro			Ville			Code postal	
Portugal	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	Ville			Code postal	Province
Porto Rico	5	Adresse 1			Ville	URB		Code postal	
Qatar	6		Adresse2		Ville	Département		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	Etat
Saint-Marin	6	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville	Code de tri		Code postal	
Sao Tomé-et-Principe	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	POSTAL	CODE POSTAL	PROVINCE
Seychelles	4				Ville	Boîte postale			Ile
Sierra Leone	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	Ville				
Singapour	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Sint Maarten (Pays-Bas)	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	Floor	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

Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	PAIS	CODE POSTAL	PROVINCE
St.Kitts-et-Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Ville				Ile
Sainte-Lucie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	Ville				
Saint-Martin (France)	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	Floor	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
Suède	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Suisse	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
République arabe syrienne	3	Rue/ Numéro			Ville				
Taïwan (Province de Chine)	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	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	EMT	CODE POSTAL	PROVINCE
Timor oriental	5	Rue/ Numéro	Adresse 2		Ville			Code postal	
Togo	3				Ville	Boîte postale			
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Tonga	4				Ville	Boîte postale			Ile
Trinité-et-Tobago	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	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	Département		Code postal	



Pays (valeurs non modifiables)	Nombre de champs	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	VILLE	DEPARTEMENT	NUMERO	CODE POSTAL	PROVINCE
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)
Vanuatu	3				Ville	Boîte postale			
Venezuela	7	Rue/ Numéro	Adresse 2	Floor	Ville			Code postal	Province
Vietnam	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Iles Vierges (G-B)	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Iles Vierges (E-U)	6	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	Etat
Iles Wallis et Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Ville			Code postal	Province
Sahara occidental	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Yémen	3	Rue/ Numéro			Ville				
Zambie	5	Numéro/ Rue	Adresse 2		Ville			Code postal	
Zimbabwe	5	Numéro/ Rue	Adresse 2	Floor	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

Abréviations	Noms complets
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Californie
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Floride
GA	Géorgie
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiane
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota

Abréviations	Noms complets
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
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	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

Abréviations	Noms complets
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
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	New Brunswick
NL	Terre-Neuve-et-Labrador
NS	Nouvelle-Ecosse
NT	Territoires du Nord-Ouest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Ile-du-Prince-Edouard
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
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>
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>



Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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 réclamation 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prénom, Nom, Numéro de téléphone de bureau et E-mail OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'interlocuteurs via l'interface utilisateur.</p>
Adresse de l'interlocuteur	Interlocuteur, Adresse et Type d'adresse

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Livre de l'interlocuteur	Interlocuteur et Livre
Licence de l'interlocuteur au niveau Etat	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de la licence OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <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 OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inscription au cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Couverture	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom de la couverture OU</li> <li>■ ID externe (généré 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 (généré par un autre système logiciel)</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>
Objets personnalisés 04 et supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements Objet personnalisé via l'interface utilisateur.</p>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Domage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du dommage 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>
Evénement	<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>
Examen	<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>
Inscription à l'examen	<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>
Compte financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte financier 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 financier - Avoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom des avoirs du compte financier 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
Propriétaire du compte financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du titulaire du compte financier OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plan financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du plan financier OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Période de stock	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Date de début OU</li> <li>■ ID externe (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
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 concernée 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>
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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Note	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aucune vérification des doublons (créé 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>
Opportunité - CA produit	<p>ID externe (généré par un autre système logiciel)</p> <p><b>REMARQUE :</b> Oracle CRM On Demand ne vérifie pas la présence d'enregistrements en double lors de la création d'enregistrements de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité via l'interface utilisateur.</p>
Commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de commande OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément de commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro d'élément de commande : OU</li> <li>■ ID externe (généré 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 (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programme de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom du programme de partenariat OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
Compte du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Code de relation OU</li> <li>■ ID externe (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Interlocuteur du plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom complet de l'interlocuteur OU</li> <li>■ ID externe (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré 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 (génééré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément détaillé de la liste de prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ligne détail OU</li> <li>■ ID externe (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
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>
Lot d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° de lot OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande d'échantillons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de commande OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Élément de demande d'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro d'élément de commande : 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
Transaction d'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demande d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numéro de DA OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Profil social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auteur et Communauté OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titre OU</li> <li>■ ID externe (généré par un autre système logiciel) OU</li> <li>■ ID ligne (ID interne Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
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	<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> <p><b>REMARQUE :</b> Dans l'assistant d'import, ce type d'enregistrement apparaît sous le nom Demande de tarification spéciale.</p>
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>

Type d'enregistrement	Doublons si ces champs correspondent
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>
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 d'interlocuteur (John Smith) à un enregistrement de 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 de compte avant d'importer les enregistrements d'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 d'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 d'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 de 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 d'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 de compte, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe de l'application. Importez ensuite les enregistrements d'interlocuteur, en faisant correspondre la colonne Code du compte du fichier CSV avec le champ ID externe de l'enregistrement d'interlocuteur Oracle CRM On Demand pour créer une liaison entre les enregistrements d'interlocuteur et de 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 \(page 1805\)](#).
- 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.

**ASTUCE :** 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 de liste de sélection à valeur unique vous permettent de sélectionner une seule valeur dans une liste de valeurs du champ. Les champs de liste de sélection à sélection multiple vous permettent de sélectionner une ou plusieurs valeurs dans une liste de valeurs du champ. Lorsque vous importez plusieurs valeurs dans un champ de liste de sélection à sélection multiple, vous devez les séparer par un point-virgule.

Si votre langue utilisateur est identique à la langue de la société, lors du processus d'importation, vous pouvez déterminer 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. L'option que vous choisissez s'applique à la fois aux champs de liste de sélection à valeur unique et aux champs de liste de sélection à sélection multiple.

**REMARQUE :** L'option vous permettant d'importer de nouvelles valeurs de liste de sélection n'est pas disponible lorsque vous importez des notes, ni si votre langue utilisateur est différente de la langue par défaut de la 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.

Si un champ Liste de sélection à valeur unique d'un enregistrement contient une valeur qui a été désactivée, elle est conservée comme valeur du champ lors de la mise à jour de l'enregistrement via l'assistant d'importation, sauf si vous spécifiez une valeur nouvelle active ou la valeur NULL pour le champ dans les données d'importation. Si un champ de liste de sélection à sélection multiple d'un enregistrement contient une ou plusieurs valeurs qui ont été désactivées, le paramétrage de l'option Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour, dans le profil de la société, détermine si l'assistant d'importation peut mettre à jour le champ avec une liste de valeurs incluant les valeurs désactivées qui sont déjà sélectionnées dans le champ. Pour plus d'informations sur l'option Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour, voir [A propos du paramètre Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour \(page 1372\)](#).

### **Pour comparer les données de votre fichier aux valeurs valides de l'application**

- 1 Ouvrez votre fichier dans une application de tableur.

**ASTUCE :** 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 d'Oracle CRM On Demand en effectuant l'une des opérations suivantes :
  - Si vous êtes administrateur, cliquez sur le lien général Admin dans l'application et accédez à la page Configuration des champs contenant le champ dont vous voulez comparer les valeurs.

- Dans Oracle CRM On Demand, cliquez sur l'onglet approprié et sélectionnez un enregistrement. Dans la page de modification, cliquez sur la liste déroulante du champ que vous voulez vérifier et comparez ces valeurs avec vos données.

**ASTUCE :** 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](#) (voir [Changing Picklist Values page 1370](#))).

### 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	Décoché

Toutes les autres valeurs des données d'importation renvoient un paramètre "décoché" pour le champ de case à cocher dans l'application. L'e-mail des résultats de l'importation ne vous avertit *pas* lorsqu'une telle situation se produit.

Vous devez utiliser les équivalents traduits des valeurs des tables si vous effectuez l'importation dans une langue différente. Toutefois, l'application acceptera les valeurs des deux premières lignes de la table quel que soit le paramètre de langue : O, N, 1, 0.

**ASTUCE :** 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 - Détails 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.

**ASTUCE :** 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. Veillez 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.

**ASTUCE :** 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 liste de manière exacte pour les importer.
- Si vous avez un accès en lecture seule à un champ, vous n'êtes pas en mesure d'importer des données dans ce champ.

### 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 \(page 1763\)](#). 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 :

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 10ème Avenue  
 ABC, 111 10ème Ave.  
 ABC, 111 10ème Ave  
 ABC, 111 dixième avenue
  - Ne dépassent pas la longueur maximale autorisée
  - Respectent les exigences de mise en forme pour ce champ

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Instructions de vérification des données (voir [Instructions relatives à la vérification des données](#) page 1805).

- 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 obligatoire 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 \(page 1332\)](#).
- 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 1805) 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 \(voir \[Changing Picklist Values\]\(#\) page 1370\)](#)
- [Outils d'importation et d'exportation \(page 1763\)](#)

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 \(page 1805\)](#). 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 \(page 381\)](#).

Nom de champ de l'adresse de compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID ligne	ID	15	Aucune.
ID du compte	ID	15	Aucune.
ID externe du compte	Texte	30	Aucune.
ID adresse	ID	15	Aucune.
ID externe de l'adresse	Texte	30	Aucune.
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 \(page 1805\)](#). 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 \(voir A propos des affectations de livres basées sur le temps page 1572\)](#).

Nom des champs de compte de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Livre	Chaîne	150	Aucun
ID livre	Chaîne	15	Aucun
ID externe du livre	Chaîne	30	Aucun
Compte : ID	Chaîne	15	Identifiant du compte.
Compte	Chaîne	100	Aucun
Emplacement du compte	Chaîne	50	Aucun
ID externe du compte	Chaîne	30	Aucun
Date de début	Date	Aucun	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit avoir lieu.
Date de fin	Date	Aucun	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit prendre fin.
Indicateur Principal futur	Chaîne	1	Si l'indicateur principal futur a la valeur O, le livre de l'enregistrement actuel devient le livre principal de l'objet de données au moment où il est activé. Ceci est basé sur le champ Date de début. Les valeurs de ce champ sont : O et N.

### Champs d'interlocuteur 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID du compte	ID	15	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Nom du compte	Varchar	100	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Nom complet de l'interlocuteur
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucun
Devise	Varchar	20	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID du compte	ID	15	Aucun
ID concurrent	ID	15	Aucun

Nom de champ de concurrent compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Ce compte	Texte	100	Indique le nom du compte parent
Concurrent compte	Texte	100	Indique le nom du concurrent
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	Note	1999	Aucun
Points faibles	Note	1999	Aucun
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucun
Interlocuteur principal	Texte	100	Aucun
Remarques	Note	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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	50	Aucun
ID du compte	ID	15	Aucun
ID unique externe du compte	ID	15	ID unique externe du compte.
Evénement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucun
ID du système externe de l'événement	ID	15	ID de système externe de l'événement.
ID ligne	ID	15	Aucun

#### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Nom du compte	Texte	100	Ce champ est requis par défaut. Avant de procéder à l'importation, vous devez donc vous assurer que tous les enregistrements possèdent une valeur dans ce champ.
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Concurrent, Client, Partenaire et Prospect
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Adresse de facturation	Liste de sélection	100	La valeur de ce champ est disponible uniquement si des 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 2, 3	Texte	100 chacune	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Adresse de facturation1	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 (page 1768)</a> . 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 (page 1768)</a> ). 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 (page 1768)</a> ). Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Province de facturation	Texte	50	Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'Etat

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			<p>concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</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 Etats 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	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires sont ajoutés aux remarques liées (dans la limite de 16 350 caractères par remarque).
Division	Texte	50	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Nom furigana	Texte	100	Equivalent Furigana du Kanji (pour le japonais uniquement).
Identification hôpital	Texte		Identifiant Health Industry Number. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Secteur d'activité	Liste de sélection	50	<p>L'application ne 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.</p> <p>Valeurs valides par défaut : Automobile, Energie, Services financiers, Haute technologie, Industrie manufacturière, Autre, Pharmaceutique, Vente au détail, Services et Télécommunications.</p>
Type d'influence	Texte	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Date du dernier appel	Date/Heure UTC	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lieu	Texte	50	<p>En règle générale, ce champ permet de déterminer s'il existe des enregistrements en double. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes (page 1789)</a>.</p> <p>Par exemple, pour établir une distinction entre le siège social et une succursale du compte XYZ, l'application vérifie le nom du compte et sa localisation afin de déterminer si l'enregistrement est un doublon.</p>
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucun
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucun

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Texte	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier ce texte.
Part de marché	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nombre d'employés	Entier	Non applicable	Aucun
Nb. de médecins	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
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 propriétaire 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	Aucun
Compte parent	Texte	100	Il doit s'agir d'un nom de compte valide.
ID externe du compte parent.	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte parent	Texte	50	Aucun

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Partenaire	Case à cocher	Non applicable	Indication que le compte est un partenaire.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)</a> .
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 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	Aucun
Région	Liste de sélection	25	Valeurs valides par défaut : Est, Ouest et Central(e)
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 (page 1768)</a>.</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 (page 1768)</a>.</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>
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 (page 1768)</a>).</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 (page 1768)</a>).</p>

Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Province d'expédition	Texte	50	<p>Si votre fichier comporte des adresses hors des Etats-Unis, mappez les éléments d'adresse suivants (ou ses équivalents dans l'Etat concerné) avec ce champ : Etat MEX, Etat BRA, Commune, Partie du territoire, Ile, Préfecture, Région, Emirat et Oblast (région) (reportez-vous à la rubrique A propos du mappage des pays et des adresses (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	<p>Valeurs valides par défaut : Abréviations standard (deux lettres majuscules) pour tous les Etats nord-américains. L'application ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant de procéder à l'importation, assurez-vous que les données d'importation correspondent aux valeurs valides pour ce champ.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal d'expédition	Texte	30	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
ID externe de 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.



Nom de champ du compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Statut	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Alerte 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)</a> .
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	Aucun
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	Spécifique 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID du compte	ID	15	Aucun.
ID partenaire	ID	15	Aucun.
Nom du compte parent	Texte	100	Aucun.

Nom de champ de partenaire compte par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Note	1999	Aucun.
Points faibles	Note	1999	Aucun.
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucun.
Interlocuteur principal	Texte	100	Aucun.
Remarques	Note	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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
Frais d'accréditation	Devise	22	Aucun.
ID de l'accréditation	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour l'accréditation.
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Société	Texte	50	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur d'accréditation est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
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.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs d'accréditation (voir [Accreditation Fields](#) page 572)

### 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 de demande d'accréditation 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 \(page 1805\)](#). 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 d'accréditation par défaut	Type de champ	Longueur maximale	Remarques
Accréditation - Date	Date	7	Aucun.

Nom de l'accréditation	Liste de sélection	15	Aucun.
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	Aucun.
Date d'expiration	Date	7	Aucun.
Objectif	Liste de sélection	15	Aucun.
Propriétaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Nom du partenaire	Liste de sélection	15	Aucun.
Plan	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	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.

### 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Nom d'adresse	Texte	100	Ce champ est obligatoire et doit être unique.
Pays	Texte	30	Aucun
Adresse 1	Texte	200	Aucun
Adresse 2	Texte	100	Aucun
Adresse 3	Texte	100	Aucun
Etat	Texte	30	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Province	Texte	50	Aucun
Code postal	Texte	30	Aucun
Description	Texte	100	Aucun
Remarques	Texte	1999	Aucun
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.
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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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
CA 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 soumettre une demande de partenariat.
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.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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.
Titre d'emploi	Varchar	75	Fonction du demandeur.
Nom de famille	Varchar	50	Nom du demandeur.
Lieu	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	Propriétaire de l'enregistrement.
Partenaire	Varchar	15	Partenaire qui est associé à cette demande.
Programme de partenariat	Varchar	15	Nom du programme de partenariat 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 partenariat associé à la demande.
Motif du rejet	Varchar	30	Raison pour laquelle la demande a été rejetée.

Nom du champ de demande par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 Interlocuteur du rendez-vous par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Nom complet de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 du rendez- vous par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID utilisateur	Texte	30	Aucun
ID externe du rendez- vous	Texte	30	Aucun
ID externe de l'utilisateur	Texte	30	Aucun

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Activité	Texte	100	Aucun
Devise de l'activité	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
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	Aucun
ID externe de campagne	Texte	30	Aucun
Remarques	Note	250	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Echéance	Date	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	Aucun
Événement	Liste de sélection	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nom du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Demande de budget	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition et Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Lecture seule.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead	Texte	255	Aucun
ID externe du lead	Texte	30	Aucun
Lieu	Texte	100	Pour les rendez-vous uniquement.
Opportunité	Texte	100	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
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 propriétaire 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	Aucun
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	Aucun
Demande d'assistance	Texte	64	Aucun
ID externe de la demande d'assistance	Texte	30	Aucun

Nom du champ Rendez-vous, Tâche et Appel par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Rappel de tâche	Date/Heure	32	Aucune.
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 \(page 254\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise de l'équipement	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Contrat	Texte	30	Aucun
Contact client	Texte	255	Aucun
Description	Texte	250	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Date d'installation	Date	7	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	Aucun
Date de notification	Date	7	Spécifique à Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Etat de fonctionnement	Texte	30	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom du produit	Texte	100	Champ obligatoire par défaut.
Date d'achat	Date	7	Aucun



Nom des champs d'équipement par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Date d'expédition	Date	7	Aucun
Garantie	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Suivi des équipements \(page 308\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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	Aucun
ID	Texte	15	Aucun
Case à cocher indexée	Booléen	1	Aucun

Nom des champs de produit bloqué par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Devise indexée	Devise	22	Aucun
Date indexée	Date/Heure	32	Aucun
Nombre indexé	Nombre	22	Aucun
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
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Produit	Texte	100	Aucun
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Propriétaire : ID unique externe	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#). 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 \(voir Book Management page 1553\)](#).

Nom des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Profil d'accès	Chaîne	100	Aucun
Rôle d'utilisateur de livre	Chaîne	30	Aucun
Utilisateurs	Chaîne	50	Ce champ est la valeur de l'alias de l'utilisateur.
Nom du livre	Chaîne	150	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.
ID livre	Chaîne	15	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas 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

Nom des champs d'utilisateurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			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 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 \(page 1805\)](#). 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 \(voir Book Management page 1553\)](#).

Nom des champs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID livre	Chaîne	15	Aucun
Livre parent	Chaîne	150	Aucun
Type de livre	Chaîne	30	Aucun

Nom des champs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Peut contenir des données	Chaîne	1	Aucun
Nom du livre	Chaîne	150	Aucun
Description	Chaîne	255	Aucun
Partenaire	Chaîne	100	Si vous souhaitez importer le champ Partenaire, il est recommandé d'importer également le champ Emplacement.
ID unique externe	Chaîne	30	Aucun
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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
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.

Généralités sur 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	Aucun
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	Aucun
Adresse principale	Texte	50	Adresse principale du courtier.
Sous-chaîne	Liste de sélection	30	Couverture du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Global, Locaux, Nationaux, Régionaux et Grossistes.
Segmentation	Liste de sélection	30	La segmentation du courtier. Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : Commercial, Croissance et Vente au détail.
Structure régionale/ territoriale	Texte	250	Structure du territoire ou de la région du courtier.
Site Web	Texte	100	URL d'une page contenant des informations supplémentaires sur le profil de courtier.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)

- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Champs des profils de courtier \(page 788\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Note	250	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date	7	Aucun
Notes	Texte	250	Aucun
Opportunités	Texte	250	Aucun
Nom du plan parent	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de plan commercial.
Période	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de période.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Chiffre d'affaires du plan	Devise	22	Aucun
Nom du produit	Texte	15	Champ de référence indiquant l'ID de l'objet de produit.
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Points forts	Texte	250	Aucun

Plan commercial par défaut Nom des champs	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Menaces	Texte	250	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Points faibles	Texte	250	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Coût réel	Devise	15	Aucun
Audience	Texte	2000	Aucun
Coût budgété	Devise	15	Aucun
Devise de la campagne	Liste de sélection	15	Aucun
E-mail de la campagne	Texte	50	Aucun
Nom de la campagne	Texte	50	Champ obligatoire par défaut.
N° de tél. de la campagne	Téléphone	40	Aucun
Type de campagne	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Publicité, Courrier direct, E-mail, Evénement - Séminaire, Evénement - Salon, Evénement - Autre, Liste - Acheté, Liste - Loué, Référence - Employé, Référence - Externe, Site Web, Autre



Nom des champs de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Date de fin	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Leads ciblés (nb)	Entier	Non applicable	Aucun
Objectif	Texte	2000	Aucun
Offre	Texte	255	Aucun
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 propriétaire 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	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Chiffre d'affaires cible	Devise	15	Aucun
Code source	Texte	30	Champ obligatoire par défaut.
Date de début	Date	7	Aucun

Nom des champs de campagne par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(voir Champs de campagne : Préparation de l'importation page 1848\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Champs de destinataires de la campagne : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques à la configuration d'un 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 \(page 1805\)](#). 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 du contact et du nom de la campagne.

Nom des champs de catégorie de produit par défaut	Type de données	Longueur maximum
Statut de la livraison	Texte	30
Etat de la réponse	Texte	30
Nom de la campagne	Texte	100
Nom complet de l'interlocuteur	Texte	255
ID externe de campagne	Texte	30
ID externe 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 champ pour l'importation de données](#)

(page 1805). 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	Remarques
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
Frais de certification	Devise	22	Aucun.
ID de la certification	Texte	50	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour la certification.
Société	Texte	50	Aucun.
Interlocuteur	Liste de sélection	15	Utilisez ce champ si l'interlocuteur de certification est déjà présent dans Oracle CRM On Demand.
Description	Texte	250	Aucun.
E-mail	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	Aucun.
Propriétaire	Liste de sélection	30	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 certification.
Produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Catégorie du produit principal	Liste de sélection	15	Aucun.
Renouvelable	Case à cocher	1	Aucun.
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées sont les suivantes : 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	Aucun.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs de certification (voir [Certification Fields](#) page 563)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
Nom du candidat	Liste de sélection	15	Aucun.

Date candidature	Date	7	Aucun.
Nom de la certification	Liste de sélection	15	Aucun.
Numéro de certification	Texte	50	Les numéros de certification sont généralement uniques.
Statut de la certification	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Demandée, Accordée ou Refusée.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs de certification (voir [Certification Fields](#) page 563)

### Champs de réclamation : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de réclamation 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 \(page 1805\)](#). 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 réclamation uniquement.

Nom des champs de réclamation	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Aptitude au travail	Liste de sélection	30	Aucun
Adresse	Texte	200	Aucun
Ligne d'adresse 1	Texte	100	Aucun
Ligne d'adresse 2	Texte	100	Aucun
Montant de responsabilité	Devise	22	Aucun
Montant du sinistre	Devise	22	Aucun
En tort	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Institution détentrice (compte professionnel) liée à cet enregistrement.
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Catégorie de sinistre	Liste de sélection	30	Aucun
Ville	Texte	50	Aucun
Numéro de réclamation	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Classe d'employé	Liste de sélection	30	Aucun
Date de clôture	Date	Non applicable	Aucun
Remarques	Texte	250	Aucun

Nom des champs de réclamation	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Société : ID de système externe	Texte	30	Egalement appelé ID unique externe.
Conditions	Texte	50	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pays	Texte	30	Aucun
Département	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Date à laquelle l'employeur est informé de la réclamation	Date	Non applicable	Aucun
Date à laquelle l'employeur est informé de l'accident corporel	Date	Non applicable	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Matricule de l'employé blessé	Nombre	22	Aucun
Numéro d'événement	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Nom de l'hôpital	Texte	50	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Blessé pendant les heures de travail ?	Liste de sélection	30	Aucun

Nom des champs de réclamation	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Type de sinistre	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de la responsabilité	Liste de sélection	30	Aucun
Secteur d'activité	Liste de sélection	30	Aucun
Lieu du sinistre	Liste de sélection	30	Aucun
Code de sinistre	Liste de sélection	30	Aucun
Date et heure de la perte	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Description de la perte	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères.
Type de sinistre	Liste de sélection	30	Aucun
Code d'accident médical	Liste de sélection	30	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Partie du corps blessée	Liste de sélection	30	Aucun
Nombre de personnes blessées	Nombre	22	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Endroit de l'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun
Commissariat	Texte	50	Aucun



Nom des champs de réclamation	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Numéro du rapport de police	Texte	50	Aucun
Police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Code postal	Texte	30	Aucun
Province	Texte	50	Aucun
Lien avec l'assuré	Liste de sélection	30	Aucun
Date de la déclaration	Date	Non applicable	Aucun
Numéro du rapport	Texte	50	Aucun
Rédigé par	Liste de sélection	30	Aucun
Coordonnées du rédacteur	Texte	50	Aucun
Etat	Texte	10	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Heure du décès	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Type d'accident corporel	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 \(page 381\)](#).

Nom des champs d'adresse d'interlocuteur par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID ligne	ID	15	Aucune.
ID de l'interlocuteur	ID	15	Aucune.
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucune.
ID adresse	ID	15	Aucune.
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 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 \(page 1805\)](#). 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 \(voir A propos des affectations de livres basées sur le temps page 1572\)](#).

Nom des champs d'interlocuteurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Nom	Chaîne	150	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.  Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ Nom est facultatif.
ID livre	Chaîne	15	Si vous effectuez une nouvelle importation, il est recommandé d'entrer uniquement une valeur dans le champ Nom du livre ou dans le champ ID de livre, mais pas dans les deux.  Si vous mettez à jour un enregistrement existant, le champ ID de livre est alors obligatoire.
ID externe du livre	Chaîne	30	Aucun
Interlocuteur : ID	Chaîne	15	L'ID de l'interlocuteur est l'ID ligne de l'interlocuteur.

Nom des champs d'interlocuteurs de livre par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID externe de l'interlocuteur	Chaîne	30	Aucun
Date de début	Date	Aucun	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit avoir lieu.
Date de fin	Date	Aucun	Date à laquelle l'activation de l'enregistrement doit prendre fin.
Indicateur Principal futur	Chaîne	1	Si l'indicateur principal futur a la valeur O, le livre de l'enregistrement actuel devient le livre principal de l'objet de données au moment où il est activé. Ceci est basé sur le champ Date de début. Les valeurs de ce champ sont : O et N.

### Contact Fields: Import Preparation

If you have separate files to import for accounts and contacts, import the accounts first, and then the contacts. Be sure that your Contacts import file contains valid account names from the Accounts import file.

If you only have a Contacts import file, account records are created based on the account name data found in the Account Name field in the Contacts import file. If the contact record contains alternate address data, Oracle CRM On Demand creates a new account and populates the shipping address with the alternative address. The Billing address remains blank.

If multiple contacts are associated with the same account, the account's address fields are set to the Alternate address values associated with the first contact imported for that account. If the first contact imported does not contain alternate address data-but subsequent records *do*, the account's address fields are blank, since only the first imported contact is considered when setting the values of the account address fields. Therefore, if you are importing only from a Contacts import file, before importing, sort the data by Account Name, then make sure that the first contact for each different Account Name contains the address you want to use for the account.

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing contacts into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805). First, you must review the following import information before performing an import.

**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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account	Text	100	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. If no match is found, it is the Account Name for a new Account that gets created as part of the Contact import process. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (voir <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> page 1789).
Account External ID	Text	30	None
Account Location	Text	50	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (voir <a href="#">A propos des enregistrements en double et des ID externes</a> page 1789).
Assistant Name	Text	50	None
Assistant Phone #	Phone	40	None
Best Time to Call	Picklist	30	Default values are Early afternoon, Early morning, Evening, Late afternoon, Mid-morning, and Saturday. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Blocked Reason Code	Picklist	30	Default values are Business, Do Not See, Do Not Ship, HR, and Legal. You can edit this picklist.
Call Frequency	Picklist	30	Default values are No See, 1-2 Times/Year, 3-4 Times/Year, and >5 Time/Year. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Cellular Phone #	Phone	40	None
Client Since Date	Date	Not applicable	This field is automatically populated with current date once the Client value is selected in the Contact Type drop-down menu.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact Address	Picklist	100	<p>This field is available only if shared addresses are set up for your company.</p> <p>This value must match the Address Name field in the existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.</p>
Contact Address 1	Text	200	<p>For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Address 2, 3	Text	100 each	<p>For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact City	Text	50	<p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Country	Picklist	30	<p>Default values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Currency	Picklist	20	<p>You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.</p>

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact PO Box/ Sorting Code	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Province	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast (see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Type	Picklist	30	Default valid values: Prospect, Customer, Partner, and Competitor
Contact US State	Picklist	2	<p>Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Zip/Post Code	Text	30	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Credit Score	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Currency	Picklist	15	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Current Investment Mix	Picklist	30	Default values are Aggressive, Moderate, and Conservative. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
Customer ID	Text	11	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date of Birth	Date	7	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Degree	Picklist	30	Default values are PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Pharmacist, Master of Science, Dentist, LPN, and Master of Public Health. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Department	Text	75	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.
Division	Text	50	None
Email	Text	100	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Pour plus d'informations sur la case à cocher Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail, voir Configuration des paramètres de la société (voir <a href="#">Configuring Company Settings</a> page 1227).</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> (page 67).</p>



Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Experience Level	Picklist	30	Default values are None, Limited, Good, and Extensive. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Gender	Picklist	1	Default values are F and M. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Home Phone #	Phone	40	None
Home Value	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integration ID	Text	30	None
Investment Horizon	Picklist	30	Default values are Short term, Medium term, and Long term. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Job Title	Text	75	None
Last Call Date	Date/Time		Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral -

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			Employee, Referral - External, Web Site, and Other.
Life Event	Picklist	30	Default values are Marriage, Birth of Child, Retirement, Divorce, and Other. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Not applicable	Not applicable	It is currently not possible to import data into this field. Its value can only be set directly in the application (on the Contact Edit page).
Manager External ID	Text	30	None
Marital Status	Picklist	30	Default values are Single, Divorced, Married, Partner, Separated, Widowed, and Widower. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Market Potential	Picklist	30	Default values are High, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Middle Name	Text	50	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Objective	Picklist	30	Default values are Capital Preservation, Income, Income/Growth, Balanced, Growth, Aggressive Growth, and International Diversification. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Opt In	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Opt Out	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Own or Rent	Picklist	30	Default values are Own or Rent. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Owner	Email	50	File data must match the User Sign In ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On email ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On email ID of the user performing the import for all of the imported records.
Owner External ID	Text	30	None
Personal Address External System ID	Text	30	If shared addresses are enabled for your company, then the data type for this field becomes a picklist. The value for this field must match the External Unique Id of an existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.
Picklist Value Group	Text	50	None
Primary Goal	Picklist	30	Default values are Saving for child's education, Saving for College, New Home, Accumulating wealth, Estate planning, Preserving my assets, and Retirement. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Private	Check box	Not applicable	This field should be set to the checked state if you want this contact to be visible only to the account owner.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Profession	Text	50	None.
Qualified Date	Date/Time	Not applicable	None.
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images</a> page 61).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Risk Profile	Picklist	30	Default values are Risk Averse, Risk Taker, Conservative, Moderate, and Aggressive. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referred by	Picklist	101	None.
Route	Picklist	30	Default values are Route 1, Route 2, Route 3, and Route 4. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Picklist	30	Default values are White Collar, Blue Collar, Rural/Farming, Mass Retail, Mass Affluent, High Net Worth, Penta-Millionaires, and Ultra High Net Worth. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Self-Employed	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Source Campaign	Picklist	100	The campaign that generated the contact.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Status	Picklist	30	This column stores the status of a client or contact. The following values are allowed: Active, Quiet Filed, and Dead Filed.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images</a> page 61).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Tax Bracket	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tier	Picklist	30	Default values are Gold, Silver, Bronze, Top 100, Top, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Time Zone	Picklist	30	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Total Assets	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Expenses	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Income	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Liabilities	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Net Worth	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Picklist	30	Default values are Prospect, Customer, Partner, and Competitor.
Work Fax #	Phone	40	None

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Work Phone #	Phone	40	None
YTD Sales	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Contact Fields (voir [Champs d'interlocuteur](#) page 339)
- Field Type Guidelines for Importing Data (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805)
- Importing Your Data (voir [Importation des données](#) page 1999)

### Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de licence de l'interlocuteur au niveau Etat 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 \(page 1805\)](#). 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.

Licence de l'interlocuteur au niveau Etat par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Date d'expiration	Texte	7	Date d'expiration de la licence d'exercice de médecine de cet interlocuteur, si cette date est connue.
N° de licence	Texte	30	Numéro requis de la licence de l'interlocuteur dans l'Etat désigné.
Département	Texte	30	Etat aux Etats-Unis, province au Canada, département en France (facultatif).
Statut	Texte	30	Les valeurs par défaut du statut de la licence 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

## ■ Licences de l'interlocuteur au niveau Etat (page 587)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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 \(Equipes\) \(page 160\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
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	Aucune.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Champs relatifs aux cours \(voir \[Course Fields\]\(#\) page 544\)](#)



## 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 \(page 1805\)](#). 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	Remarques
Disponible à partir du	Date	7	Aucun.
Disponible jusqu'au	Date	7	Aucun.
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	Aucun.
ID de cours	Texte	30	Il est recommandé d'utiliser un identificateur interne unique pour le cours. Oracle CRM On Demand n'impose pas le caractère unique.
Durée du cours (jours)	Nombre	22	Aucun.
Description	Texte	255	Aucun.
Durée (heures)	Nombre	22	Aucun.
E-mail	Texte	100	Adresse e-mail de l'interlocuteur du cours.
Examen	Liste de sélection	15	Aucun.
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	Aucun.

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	Nous vous recommandons d'utiliser un nom unique pour le cours.
Objectif	Liste de sélection	15	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	40	Numéro de téléphone de l'interlocuteur du cours.
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 : 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.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs relatifs aux cours (voir [Course Fields](#) page 544)

### 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 champ pour l'importation de données](#)

(page 1805). 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 couverture uniquement.

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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
Produit de couverture	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 du 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

Nom des champs de couverture	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Bien assuré	Texte	30	Aucun
Propriété assurée : ID de système externe	Texte	50	Egalement appelé ID unique externe.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Propriétaire	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Custom Object Field: Import Preparation

The following tables contain specific information about setting up your CSV file before importing custom object fields for custom objects into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805). First, you must review the following import information before performing an import.

**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.

### Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03

The information in the following table is valid for Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03 only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Name	Text	100

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account Location	Text	50
Description	Text	16,350
Custom Objects 04-15	Text	50
Division	Text	50
Custom Objects 04-15 External Unique ID	Text	30
Integration ID	Text	30
External Unique ID	Text	30
Owner	Email	50
Picklist Value Group	Text	50
Currency	Text	20
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Indexed Number	Number	16
Indexed Date	Date/Time	32
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Checkbox	Boolean	1
Type	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account	Text	100
Campaign	Text	100
Contact	Text	255
Custom Object 01	Text	50
Custom Object 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50
Dealer	Text	100
Event	Text	50
Fund	Text	50
Household	Text	50
Lead	Text	255
Opportunity	Text	100
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Service Request	Text	64
Solution	Text	100
Vehicle	Text	100
Account External ID	Text	30
Campaign External ID	Text	30
Contact External ID	Text	30
Custom Object 01 External ID	Text	30
Custom Object 02 External ID	Text	30
Custom Object 03 External ID	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Lead External ID	Text	30
Opportunity External ID	Text	30
Owner External ID	Text	30
Portfolio External ID	Text	30
Product External ID	Text	30
Service Request External ID	Text	30
Solution External ID	Text	30

### Custom Objects 04 and higher

The information in the following table is valid for custom objects 04 and higher only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account	Text	100
Activity	Text	100
Book	String	150
Book:ID	String	15
Campaign	Text	100
Custom Objects 01-15	Text	50
Dealer	Text	100
Description	Text	16,350
Exchange Date	Date	32
External Unique ID	Text	30
Event	Text	50
Fund	Text	50
Fund Request	Text	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Household	Text	1
Indexed Checkbox	Boolean	1
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Date	DateTime	32
Indexed Number	Number	16
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Integration ID	Text	30
Lead	Text	225
Name	Text	100
Opportunity	Text	100
Owner	Email	50
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Service Request	Text	64
Type	Text	30
Vehicle	Text	100
Account External Unique ID	Text	30



Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Activity External Unique ID	Text	30
Asset External System ID	Text	30
Campaign External Unique ID	Text	30
Company External System ID	Text	30
Contact External Unique ID	Text	30
Custom Objects 01-15 External Unique IDs	Text	30
Dealer External Unique ID	Text	30
Fund Request External Unique ID	Text	30
Household External Unique ID	Text	30
Opportunity External Unique ID	Text	30
Owner External Unique ID	Text	30
Portfolio External Unique ID	Text	30
Product External Unique ID	Text	30
Service Request External Unique ID	Text	30
Solution Request External Unique ID	Text	30
Vehicle External Unique ID	Text	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 \(page 1805\)](#). 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 dommages	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Réclamation	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Réclamation : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Dommage	Texte	50	Aucun
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	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Montant de l'estimation	Devise	22	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de l'intégration	Texte	30	Aucun

Nom des champs de dommages	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Propriété du bien assuré	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Bien assuré : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Numéro du bien	Nombre	22	Aucun
Titulaire : ID unique externe	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Statut d'approbation	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Approbation en attente, Approuvé, Rejeté, Retourné, Annulé et Expiré.
Date d'approbation	Date	Non applicable	Aucun
Interlocuteur associé	Liste de sélection	100	Aucun
Client associé	Liste de sélection	100	Aucun
Lead associé	Texte	100	Aucun

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Lead associé : ID unique externe	Texte	30	Aucun
Lead associé : Prénom	Texte	50	Aucun
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Lead associé : ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Lead associé : Nom de famille	Texte	50	Aucun
Opportunité associée	Liste de sélection	100	Aucun
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	DateHeure	Non applicable	Aucun
Devise	Liste de sélection	Non applicable	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. Par conséquent, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Volume de l'affaire	Devise	15	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Division	Texte	50	Aucun

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
E-mail	Texte	50	Aucun
Taux de change	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	40	Aucun
Fax	Texte	40	Aucun
Approbateur final	Liste de sélection	100	Aucun
Prénom	Texte	50	Aucun
Titre d'emploi	Texte	75	Aucun
Nom de famille	Texte	50	Aucun
Deuxième prénom	Texte	50	Aucun
Modifié : Date	DateHeure	Non applicable	Aucun
M./Mme	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	Aucun

Noms des champs d'enregistrement d'affaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Objectif : ID unique externe	Texte	50	Aucun
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 partenariat	Liste de sélection	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 maximum	Remarques
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
Etat	Liste de sélection	30	Aucun
Rue	Texte	100	Aucun
Statut de soumission	Liste de sélection	30	Les valeurs autorisées pour ce champ sont les suivantes : Non soumis, Soumis et Rappel.
Date de soumission	DateHeure	Non applicable	Aucun
Support requis	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Numéro de téléphone	Texte	40	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut autorisées pour ce champ sont les suivantes : Standard et Non standard.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Nom	Texte	100	Aucun
Site	Texte	50	Aucun
Site	Texte	50	Aucun
Concessionnaire parent	Texte	100	Aucun
Statut	Texte	255	Aucun
Site parent	Texte	50	Aucun
N° de téléphone	Téléphone	40	Aucun
E-mail	Texte	50	Aucun
URL	Texte	100	Aucun
Statut	Texte	30	Aucun
N° de fax	Téléphone	40	Aucun
Devise	Texte	20	Aucun
Etape	Texte	30	Aucun
Rang	Nombre	16	Aucun
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



Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			<p>pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a>.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse de facturation 2, 3	Texte	100 chacune	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Ville de facturation	Texte	50	Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.
Pays de facturation	Liste de sélection	30	<p>Les valeurs valides par défaut sont les noms de tous les pays du monde. La valeur valide pour les Etats-Unis est <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand n'autorise pas la modification des valeurs valides de ce champ. Assurez-vous que les données à importer correspondent aux valeurs valides pour ce champ avant de les importer (voir <a href="#">A propos du mappage des pays et des adresses (voir A propos de la correspondance des pays et des adresses page 1768)</a>)).</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 (voir A propos de la correspondance des pays et des adresses page 1768)</a>)).</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 maximum	Remarques
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 href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</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 maximum	Remarques
Adresse de livraison	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 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 (page 1768)</a>.</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 (page 1768)</a>.</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 maximum	Remarques
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 1768)).</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 1768)).</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 1768)).</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 maximum	Remarques
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	Aucun
ID externe de la société mère du concessionnaire	Texte	30	Aucun
ID du propriétaire principal	ID	15	Aucun
Type de concessionnaire	Texte	30	Aucun
Modifié : Date externe	Date/Heure	32	Aucun
Propriétaire	E-mail	50	Aucun
Modifié par	Texte	255	Aucun
ID ligne	ID	15	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Objet personnalisé <i>N</i>	Texte	50	Aucun

Nom des champs de concessionnaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Liste de sélection indexée 1	Texte	30	Aucun
Liste de sélection indexée 2	Texte	30	Aucun
Liste de sélection indexée 3	Texte	30	Aucun
Liste de sélection indexée 4	Texte	30	Aucun
Liste de sélection indexée 5	Texte	30	Aucun
Liste de sélection indexée 6	Texte	30	Aucun
Nombre indexé	Nombre	16	Aucun
Date indexée	Date/Heure	32	Aucun
Devise indexée	Devise	25	Aucun
Texte long indexé	Texte	255	Aucun
Texte court indexé 1	Texte	100	Aucun
Texte court indexé 2	Texte	100	Aucun
Case à cocher indexée	Booléen	1	Aucun

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID ligne	ID	15	Aucune.
Produit	Liste de sélection	100	Aucune.

Nom du champ d'événement	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucune.
Alias du propriétaire	Texte	50	Aucune.
Description	Texte	250	Aucune.
Division	Texte	50	Aucun.
Détails sur les sessions	Texte	500	Aucune.
Prénom du propriétaire	Texte	50	Aucune.
Nom du propriétaire	Texte	50	Aucune.
ID du propriétaire principal	ID	15	Aucune.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun.
ID d'intégration	Texte	30	Aucune.
ID du système externe	Texte	30	Aucune.
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	Aucune.
Liste de sélection indexée 2	Liste de sélection	30	Aucune.
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.
Liste de sélection indexée 6	Liste de sélection	30	Aucune.
Texte long indexé	Texte	255	Aucun.
Texte court indexé 1	Texte	40	Aucune.
Texte court indexé 2	Texte	40	Aucune.

Nom du champ d'événement	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Type	Liste de sélection	15	Aucune.
Lieu	Texte	100	Aucune.
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.
Objectif de l'événement	Texte	500	Ce champ est obligatoire.
Date de début	Date/Heure	Non applicable.	Aucune.
Budget	Devise	15	Aucune.
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.	Aucune.
Date de fin	Date/Heure	Non applicable.	Aucune.
Statut	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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	Remarques
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 de famille	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.
Propriétaire	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 : Ebauche, 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs relatifs aux examens (voir [Exam Fields](#) page 553)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximale	Remarques
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	Aucune.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- Champs relatifs aux examens (voir [Exam Fields](#) page 553)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Titulaire du compte	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Solde	Devise	22	Aucun
Solde au	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Succursale	Texte	15	Aucun
Succursale : ID système externe	Texte	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Numéro du compte financier	Texte	50	Aucun
Conseiller financier	Texte	15	Aucun
Conseiller financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Détenu	Booléen	1	Aucun
Institution détentrice	Texte	15	Aucun
Institution détentrice : ID de système externe	Texte	30	ID unique externe de l'institution détentrice (compte professionnel) lié à cet enregistrement.
Succursale domiciliaire	Liste de sélection	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Cotitulaire	Booléen	1	Aucun

Nom de champ de compte financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Date d'ouverture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte financier parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Compte principal	Booléen	1	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte professionnel	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun

Nom de champ de titulaire de compte financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID du 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
Propriétaire du compte financier	Texte	15	Aucun
Titulaire du compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Nom du titulaire du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Date d'association au compte	Date	Non applicable	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Interlocuteur principal	Booléen	1	Aucun
Rôle	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement
Nom des titulaires du compte financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant



Nom de champ de participations à un compte financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Performance	Texte	22	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Date d'achat	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Prix d'achat	Devise	22	Aucun
Quantité	Nombre	22	Aucun
Valeur	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Approuvé par l'interlocuteur	Booléen	1	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères.
Division	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Nom du plan financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.

Nom de champ de plan financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Portefeuille	Texte	15	Aucun
Portefeuille : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Envoyer à l'interlocuteur	Booléen	1	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Catégorie	Liste de sélection	30	Aucun
Classe	Liste de sélection	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Prix actuel	Devise	20	Aucun
Dernier prix actuel mis à jour	Date/Heure	Non applicable.	Aucun
Division	Texte	30	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID de produit financier	Texte	50	Aucun
Nom du produit financier	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Généralités sur le produit financier	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID du centre de produits GDR	Texte	50	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Produit financier parent	Texte	15	Aucun

Nom de champ de produit financier	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Origine du prix	Texte	50	Egalement appelée origine du prix actuel.
Catalogue des produits	Texte	250	Aucun
URL du produit	Texte	250	Aucun
Sous-classe	Liste de sélection	30	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 transactions financières uniquement.

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Date de conversion	Date/Heure	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Compte financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Compte financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du compte financier lié à cet enregistrement.
Produit financier	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Produit financier : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
Transaction financière parent	Texte	15	Aucun
Transaction financière parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique du produit financier lié à cet enregistrement.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Propriétaire	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

Nom de champ de transactions financières	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.

Nom du champ d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Devise	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucune.
Division	Texte	50	Aucune.
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 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



Nom du champ d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			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 professionnel de santé particulier.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Montant	Devise	22	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Description	Texte	16 350	Si un champ de description du fichier d'importation contient plus de 16350 caractères, il est tronqué à 16252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Propriétaire	Texte	15	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Police	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Police : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police liée à cet enregistrement.
Séquence	Nombre	22	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Type	Liste de sélection	30	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Remarques	Note	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.
Titre d'emploi	Texte	30	Titre d'emploi de l'interlocuteur.
Type	Texte	30	Type d'interlocuteur.
E-mail	Texte	30	Aucun

Nom du champ d'invité	Type de données	Longueur maximum	Remarques
N° de téléphone	Texte	30	Aucun
Détails sur la session	Texte	30	Aucun
Remarques	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Champs de partie concernée : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation des données de partie concernée 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 \(page 1805\)](#). 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 partie concernée uniquement.

Nom des champs de partie concernée	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Réclamation	Texte	15	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant.
Réclamation : 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

Nom des champs de partie concernée	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID du 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 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.
Récapitulatif de l'accident corporel	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Nom de la partie concernée	Texte	50	Aucun
Lieu	Liste de sélection	30	Aucun
Propriétaire	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Événement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucun
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	Aucun
ID unique externe du lead	ID	15	ID unique externe du lead.
ID ligne	ID	15	Aucun

#### Lead Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing leads into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805). First, you must review the following import information before performing an import.

**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.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account External ID	Text	30	None
Alias	Text	50	None
Annual Revenues	Currency	15	None
Approximate Income	Currency	15	This is the amount of the approximate annual income.
Associated Account	Text	100	None.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Associated Contact	Text	101	The maximum number of characters allowed is 101. The first name can take up to 50 characters, followed by a single space, and the last name can take up to 50 characters, giving a total of 101 characters for the field.
Associated Deal Registration	Text	100	None
Associated Deal Registration: External ID	Text	50	None
Associated Opportunity	Not applicable	Not applicable	If you are importing a converted lead, this field's value must match an existing opportunity name.
Billing Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).
Billing Address 2, 3	Text	100 each	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).
Billing City	Text	50	None
Billing Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).
Billing PO Box/Sorting Code	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping



Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			(voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).
Billing Province	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast.
Billing US State	Picklist	2	Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.
Billing Zip/Post Code	Text	50	None
Campaign	Not applicable	Not applicable	This value is specified when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It is not possible to directly set values for the Campaign field in the import data.
Campaign External ID	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Company	Text	100	None
Contact External ID	Text	30	None
Created By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Date of Birth	Date	Not applicable	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Division	Text	50	None
Email	Text	100	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Pour plus d'informations sur la case à cocher Autoriser les caractères Unicode dans les champs d'e-mail, voir Configuration des paramètres de la société (voir <a href="#">Configuring Company Settings</a> page 1227).</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> (page 67).</p>
Estimated Close Date	Date	7	None
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Industry	Picklist	50	<p>Oracle CRM On Demand does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import. Alternatively, your company's Oracle CRM On Demand Administrator can create a custom Lead field that contains the valid values that you expect in your import data. This allows you to import your data into that custom field instead of this field.</p> <p>Default valid values: Automotive, Energy, Financial Services, High Technology,</p>

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			Manufacturing, Other, Pharmaceuticals, Retail, Services, and Telecommunications
Integration ID	Text	30	None
Job Title	Text	75	None
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Currency	Text	20	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Next Step	Text	250	None
Number of Employees	Integer	15	None
Opportunity External ID	Text	30	None
Owner	Email	50	File data must match the Sign On User ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On User ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On User ID of the user performing the import for all of the imported records.
Picklist Value Group	Text	50	None
Potential Revenue	Currency	15	None
Primary Phone #	Phone	40	None

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Product Interest	Text	100	None
Profession	Text	50	This is the specified profession or occupation.
Rating	Picklist	30	Default valid values: A, B, C, and D
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images</a> page 61).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reassign Lead Owner	Not applicable	Not applicable	This value is specified for all leads in a specific import when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It determines whether the imported leads are assigned to new owners based on Lead Assignment Rules defined for your company.
Referred By	Picklist	101	None
Sales Person	Picklist	30	None
Sales Person External ID	Text	30	None
Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral - Employee, Referral - External, Web Site, and Other
Status	Not applicable	Not applicable	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values and they must match the business logic.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images</a> page 61).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Web Site	Text	100	None
Work Fax #	Phone	40	None

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Leads Fields (voir [Champs des leads](#) page 286)
- Field Type Guidelines for Importing Data (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805)
- Importing Your Data (voir [Importation des données](#) page 1999)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.

Noms des champs de demande BDM par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure de fin de l'activité marketing.
Date d'expiration	Date/Heure UTC	7	Date après laquelle la demande BDM n'est plus valide.
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande BDM.
Dernière approbation par	Varchar	15	Nom de la dernière personne qui a approuvé la demande.
Devise de la demande BDM	Varchar	20	Aucun
Objectif marketing	Varchar	30	Motif de la demande BDM du point de vue marketing.
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire de l'enregistrement.
Compte partenaire propriétaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire.
Programme de partenariat	Varchar	15	Programme de partenariat auquel la demande est associée.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun

Noms des champs de demande BDM par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Date de pré-approbation	Date	7	Date et heure de pré-approbation de la demande BDM.
Compte partenaire principal	Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande BDM.
Code de motif	Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande BDM.
Région	Varchar	30	Région pour laquelle la demande BDM est créée.
Date de la demande	Date	7	Date et heure de création de la demande BDM.
Nom de la demande	Varchar	50	Nom de la demande BDM.
Date de début	Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de l'activité marketing.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	15	Aucun
Activité	Texte	15	Aucun
Remarques	Texte	250	Aucun
Interlocuteur	Texte	15	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun
Heure de fin	Date/Heure	7	Aucun
ID unique externe	Texte	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Plan	Texte	15	Aucun
Élément du plan	Texte	15	Aucun
Réponse	Texte	30	Aucun
Section	Texte	100	Aucun
Numéro de séquence	Numérique	22	Aucun
Heure de début	Date/Heure	7	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Ajustement des réponses au message \(page 240\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#).



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 maximum	Remarques
Audience	Texte	1 000	Ce champ décrit le public ciblé par ce plan de messages, par exemple, des chirurgiens cardiaques.
Code	Texte	50	Ce champ permet de suivre les plans de diffusion dans différents ID de ligne. Par exemple, si vous modifiez un plan de diffusion, ce champ en crée une copie avec un numéro de version incrémenté.
Divulgateion obligatoire	Booléen	1	Lorsque ce champ est sélectionné, un message de divulgation s'affiche.
Division	Texte	50	Aucun
Activer le suivi	Booléen	1	Aucun
Date d'expiration	DateHeure	7	Date de fin du plan de diffusion.
ID unique externe	Texte	50	Aucun
Séquence verrouillée	Booléen	1	Ce champ verrouille le plan de diffusion, empêchant ainsi les utilisateurs de modifier la séquence ou de supprimer des messages du plan de diffusion.
Nom	Texte	200	Nom du plan de diffusion ou du plan de diffusion personnalisé.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Priorité	Nombre	22	Aucun
Date de publication	DateHeure	7	Date de publication du plan de diffusion.

Plan de diffusion par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Segment	Texte	50	Ce champ décrit le segment de marché, c'est-à-dire, le groupe de comptes ciblé par le plan de messages. Par exemple, des hôpitaux de soins tertiaires. Il indique aux commerciaux les plans de diffusion recommandés lorsqu'ils planifient des visites.
Habillage	Texte	30	Lorsque le planificateur de diffusion est ouvert à des fins de modification ou de prévisualisation, la mise en page du plan de diffusion est également affichée.
Date de début	DateHeure	7	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Approuvé, En cours, Rejeté, Publié, Soumis.
Type	Texte	30	Les valeurs valides par défaut de ce champ sont les suivantes : Lancement de produit et Messages ciblés.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Plans de diffusion \(page 678\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Audience	Texte	1 000	Aucun

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Description	Texte	255	Aucun
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	Aucun
Nom d'affichage	Texte	100	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	30	Un plan de diffusion se compose de plusieurs éléments. Le champ Plan de messages parent indique le plan auquel appartient un élément de plan de diffusion. Ce champ renvoie au champ du nom d'un enregistrement de plan de diffusion.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
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	Aucun
Nom de la solution	Texte	30	Aucun
Remarques du conférencier	Texte	2000	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun

Plan de diffusion par défaut Nom de champ d'élément	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Éléments du plan de diffusion \(page 685\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Audience	Texte	1 000	Aucun
Description	Texte	255	Aucun
Nom d'affichage	Texte	100	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Nom	Texte	100	Aucun
Plan de diffusion parent	Texte	15	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Classement	Liste de sélection	30	Aucun
Numéro de séquence	Nombre	22	Aucun

Plan de diffusion par défaut Nom de champ de relation entre les éléments	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Nom de la solution	Texte	30	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Résumé	Texte	2000	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Relations entre les éléments du plan de diffusion \(page 691\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID de l'objet enfant	Texte	15	Aucune.
Nom de l'objet enfant	Texte	50	Aucune.
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 (page 1754)</a> .
Nom de champ	Texte	50	Aucun.
ID objet	Texte	15	Aucune.
Nom de l'objet	Texte	50	Aucune.

Noms des champs de suivi des modifications par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Numéro de modification	Nombre	22	Aucune.
Modifié : Date	DateHeure	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 \(page 1740\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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
ID externe 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

Nom du champ	Remarque par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
				(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 obligatoire 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.

Noms des champs d'objectif par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Division	Texte	50	Aucun
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.
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	Aucun
Nom du plan	Texte	15	Nom du plan commercial associé à cet objectif particulier (facultatif).
Nom de produit	Texte	15	Nom du produit associé à l'objectif.
Statut	Liste de sélection	30	Statut de l'objectif.
Audience cible	Texte	2000	Désigne le groupe de personnes auxquelles l'objectif est appliqué.
Type	Liste de sélection	30	Type d'objectif. C'est le client qui définit les valeurs.

### Rubriques connexes

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



- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Objectifs \(page 422\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Rôle d'achat	Liste de sélection	39	Valeurs valides par défaut : Utilisateur, Evalueur, Approbateur, Décideur, Utilisateur et évalueur, Utilisateur et approbateur, Utilisateur et décideur, Evalueur et approbateur, Evalueur et décideur, Inconnu
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Aucun
Principal	Case à cocher	Non applicable	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Champs d'interlocuteur \(page 339\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Événement	Texte	50	Nom de l'événement.
ID événement	ID	15	Aucun
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	Aucun
ID unique externe de l'opportunité	ID	15	ID unique externe de l'opportunité.
ID ligne	ID	15	Aucun

#### Champs des opportunités : 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	100	Champ obligatoire par défaut.
Adresse du compte	Liste de sélection	100	Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant.
Adresse du compte : ID	ID	15	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Emplacement du compte	Texte	50	Aucun
Adresse	Liste de sélection	100	Cette valeur doit correspondre à celle du champ Nom de l'adresse dans l'enregistrement d'adresse existant.
Adresse : ID	ID	15	Aucun
Date de clôture	Date	7	Champ obligatoire par défaut.
Concessionnaire	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucun
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	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Source du lead	Liste de sélection	30	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modifié par	Non applicable	Non applicable	Actuellement, il n'est pas possible de définir la valeur de ce champ pendant l'importation. Sa valeur est définie automatiquement par l'application.
Nom	Texte	100	Aucun

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Etape suivante	Texte	250	Aucun
Devise de l'opportunité	Liste de sélection	15	Lecture seule.
Devise de l'opportunité	Texte	20	Aucun
Nom de l'opportunité	Texte	100	Champ obligatoire par défaut.
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 propriétaire 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	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Basse, Moyenne et Elevée
% probabilité	Liste de sélection	3	<p>Valeurs valides par défaut : 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ce champ doit toujours être visible dans la présentation. S'il est masqué, des résultats inattendus risquent de se produire.</p>
Intérêt produit	Texte	100	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classement 1	Entier	Non applicable	<p>Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images</a> (page 61).</p>

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Chiffre d'affaires	Devise	15	Aucun
Phase de vente	Liste de sélection	50	<p>Champ obligatoire 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 données 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 de sélection, 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 href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)</a>.</p>
Alerte 2	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Alerte 3	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 0, 1, 2.
Territoire	Texte	50	Aucun
Valeur totale de l'équipement	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prime totale	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

#### Champs 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.

Nom des champs d'équipe d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun	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 concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'enregistrements de produit 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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 complet de l'interlocuteur	Texte	255	Aucun

Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Contrat	Liste de sélection	30	Aucun
Description	Texte	250	La limite est de 250 caractères.
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Prévision	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Fréquence	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
ID externe de l'opportunité	Texte	30	Aucun
Nom de l'opportunité	Liste de sélection	30	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Propriétaire	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 propriétaire	Texte	30	Aucun
Prime	Devise	15	Aucun
% probabilité	Liste de sélection	22	Aucun
ID externe Produit	Texte	30	Aucun
Nom du 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



Produit d'opportunité par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Prix d'achat	Devise	15	Aucun
Quantité	Nombre	15	Aucun
N° de série	Texte	100	Aucun
Date d'expédition	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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID de commande	Texte	30	Clé primaire de l'objet de commande. Ce champ est en lecture seule.
Livre	Chaîne	150	Aucun
Livre : ID	Chaîne	15	Aucun

Nom du champ de commande par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire de l'enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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.
Compte final	Texte	15	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.  Intégration PIP eBiz étant la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, 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.
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 (voir <a href="#">Champs relatifs à la commande</a> page 711).

Nom du champ de commande par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 étant la solution d'intégration Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.
Numéro d'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.

Nom du champ d'élément de commande par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Pourcentage de remise	Nombre	22	Aucun.
Prix après remise	Nombre	22	Aucune.

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Nb. de médecins	Nombre	22	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partenaire/compte	Case à cocher	1	Aucun
Chiffre d'affaires annuel	Devise	15	Aucun
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 (page 1768)</a> .

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			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	<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 (page 1768)</a>.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Boîte postale de facturation/ Code de tri	Texte	30	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a>.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si les adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Province de facturation	Texte	50	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 (page 1768)</a> ).

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	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	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	Aucun
Date de révision de la conformité	Date/Heure UTC	7	Il s'agit de la date d'échéance du statut de conformité pour la révision.
Statut de conformité	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Description	Texte	255	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Qualification	Texte	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Dernière date de soumission d'affectation	Date/Heure UTC	7	Aucun
Date du dernier appel	Date/Heure UTC	7	Aucun
Lieu	Texte	50	Aucun
N° de fax principal	Téléphone	40	Aucun
N° de tél. principal	Téléphone	40	Aucun
Potentiel du marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Segment de marché	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Part de marché	Nombre	Non applicable	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Ce nombre est compris entre zéro (0) et 100.
Nombre maximum d'utilisateurs	Entier	Non applicable	Aucun

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Nombre d'employés	Entier	22	Aucun
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.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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.



Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
Région	Liste de sélection	25	Vous pouvez modifier cette liste de sélection. Les valeurs par défaut autorisées sont Est, Ouest et Central.
Chemin d'accès	Liste de sélection	30	Vous pouvez modifier cette liste de sélection.
Adresse de livraison	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.

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 (page 1768)</a>.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 2	Texte	100	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a>.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Adresse d'expédition 3	Texte	50	<p>Pour obtenir des instructions sur la correspondance des champs d'adresse pays par pays, consultez la rubrique <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses (page 1768)</a>.</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>
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 (voir A propos de la correspondance des pays et des adresses page 1768)</a>)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 propos du mappage des pays et des adresses (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</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 propos du mappage des pays et des adresses (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Etat US d'expédition	Liste de sélection	2	<p>Les valeurs valides par défaut sont les abréviations standard à deux lettres majuscules pour tous les Etats nord-américains. Oracle CRM On Demand ne vous permet pas de modifier les valeurs valides de ce champ. Avant d'importer des données, assurez-vous que les valeurs des données d'importation sont valides pour ce champ.</p> <p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
Code postal d'expédition	Texte	30	<p>Ce champ n'est pas disponible si des adresses partagées sont définies pour votre société.</p>
ID externe de l'adresse de livraison	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</p>

Nom de champ de partenaire par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
			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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### Champs de programme de partenariats : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de programmes de partenariats 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 \(page 1805\)](#). 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 partenariats par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Date de début	Date/Heure	7	Aucun

Nom de champ de programme de partenariats par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Enregistrement d'affaire autorisé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Description	Texte	16, 350	Aucun
Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
MDF autorisé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Nom complet du propriétaire	Liste de sélection	30	Aucun
Nom du programme de partenariat	Texte	30	Aucun
Type de partenaire	Liste de sélection	30	Aucun
Type de programme	Liste de sélection	30	Aucun
Tarification spéciale autorisée	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun

#### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.

Nom des champs de compte de plan par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Division	Texte	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Comptes du plan \(page 427\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Interlocuteurs du plan \(page 430\)](#)

### Champs d'opportunité de plan  : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation d'opportunités de plan dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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   l'administrateur pour connaître le nouveau nom du champ concerné.

Nom des champs d'opportunité par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Division	Texte	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Opportunités du plan \(page 434\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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   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 maximum	Remarques
Statut de facturation	Liste de sélection	30	Aucun
Compte professionnel	Texte	15	Aucun
Compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Campagne	Texte	15	Aucun
Campagne : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Date d'annulation	Date	Non applicable	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Entrée en vigueur	Date	Non applicable	Aucun
Date d'expiration	Date	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Valeur nominale	Devise	22	Aucun
Compte financier	Texte	15	Aucun
Compte financier : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Foyer	Texte	15	Aucun
Foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun



Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximum	Remarques
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Échéance de la facture	Date	Non applicable	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Police parent	Texte	15	Aucun
Police parent : ID de système externe	Texte	50	ID externe unique de la police parent liée à cet enregistrement.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Numéro de police	Texte	50	Champ prédéfini pour l'enregistrement correspondant. Ce champ est également appelé champ de numéro de police.
Mode de règlement de la police	Liste de sélection	30	Aucun
Type de police	Liste de sélection	30	Aucun
Agence principale	Texte	15	Aucun
Agence principale : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agence principale (compte professionnel défini à la valeur partenaire) liée à cet enregistrement.
Agent principal	Texte	15	Aucun
Agent principal : ID de système externe	Texte	30	ID externe unique de l'agent principal (interlocuteur) lié à cet enregistrement.

Nom des champs de police	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Code du producteur	Texte	50	Aucun
Forfait	Liste de sélection	30	Aucun
Etat du taux	Liste de sélection	30	Aucun
Origine de l'apport d'affaire	Liste de sélection	30	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Sous-statut	Liste de sélection	30	Aucun
Terme	Texte	50	Aucun
Prime totale	Devise	22	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Titulaire du compte professionnel	Texte	15	Aucun

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Titulaire du compte professionnel : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Société : ID de système externe	Texte	50	Aucun
Interlocuteur souscripteur	Texte	15	Aucun
Interlocuteur souscripteur : ID unique externe	Texte	50	Aucun
Code de devise	Liste de sélection	20	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucun
ID du système externe	Texte	50	Aucun
Dernière mise à jour externe	Date/Heure	Non applicable	Aucun
Origine externe	Texte	50	Aucun
Souscripteur foyer	Texte	15	Aucun
Souscripteur foyer : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Pourcentage du souscripteur	Pourcentage	22	Aucun
Type assuré	Liste de sélection	30	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Titulaire : ID de système externe	Texte	30	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Police	Texte	15	Champs prédéfinis pour l'enregistrement correspondant.

Nom du champ Souscripteur par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Devise du compte	Liste de sélection	15	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Numéro de compte	Texte	100	Aucun

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Type de compte	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Annuité - Contrat, Police de groupe, 401K, Vérification, IRA, Assurance vie, Fond commun de placement, Compte épargne et Autre.
Taux annuel (%)	Nombre	15	Aucun
Date d'annulation/de vente	Date	7	Aucun
Limite du crédit	Devise	20	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Entrée en vigueur	Date	7	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Valeur nominale	Devise	20	Aucun
Institution	Texte	100	Aucun
Emplacement de l'institution	Texte	50	Aucun
Montant du prêt	Devise	20	Aucun
Echéance	Date	7	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Prime	Devise	20	Aucun
ID du propriétaire principal	Texte	50	Aucun
Produit	Texte	50	Aucun
Date d'achat	Date	7	Aucun

Nom des champs de compte de portefeuille par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Chiffre d'affaires	Devise	20	Aucun
Classe de risque	Texte	50	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Actif, En attente, Devis, Terminé et Fermé.
Terme	Nombre	20	Aucun
Unité du terme	Liste de sélection	20	Valeurs valides par défaut : Jour, Semaine, Mois et Ann.
Valeur totale de l'équipement	Devise	20	Aucun
Date d'évaluation	Date	7	Aucun
ID externe d'institution	Texte	30	Liaison de l'institution à un compte.
ID externe Produit	Texte	30	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Portefeuilles \(page 726\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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.
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Description	Varchar	255	Aucun
En vigueur à partir du	Date/Heure UTC	7	Date d'entrée en vigueur de la liste de prix.

Élément détaillé de liste de prix par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
En vigueur jusqu'au	Date/Heure UTC	7	Date jusqu'à laquelle la liste de prix est en vigueur.
Liste de prix	Nombre	22	Prix du produit.
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum
Nom de la catégorie	Texte	100
Catégorie parent	Texte	100
ID unique externe	Texte	30
ID externe de catégorie de produit parent	Texte	30
Description	Texte	16 350



## Champs de produit : Préparation de l'importation

Le tableau suivant contient des informations spécifiques concernant la configuration de votre fichier CSV avant l'importation de produits dans Oracle CRM On Demand. Ces informations remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valeurs valides par défaut : Coupé, Salon, Cabriolet, Bicorps, Wagon, Berline
Catégorie	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Vêtements, Tracteur, SUV, Intérieur, Poids lourd, Extérieur, Electrique, Transmission, Véhicule utilitaire léger, Véhicule de tourisme
Contrôlé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Tarif de facturation du concessionnaire	Devise	15	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Description	Texte	255	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Porte	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valeurs valides par défaut : 3 portes, 2 portes, 4 portes
Moteur	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Suivi du n° du lot	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Marque	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de produit par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Modèle	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Commande possible	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Produit parent	Texte	100	Aucun
Référence	Texte	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Type de prix	Liste de sélection	30	Aucun
Catégorie de produits	Texte	100	Aucun
Devise du produit	Devise	15	Aucun
Nom du produit	Texte	100	Champ obligatoire par défaut.
Type de produit	Liste de sélection	30	Aucun
Révision	Liste de sélection	30	Aucun
Sérialisé	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Aucun
Sous-type	Liste de sélection	30	Aucun
Classe thérapeutique	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmission	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Accessoire carrosserie	Liste de sélection	30	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nom des champs de produit par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Type	Liste de sélection	30	Aucun
Année	Nombre	50	Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Division	Texte	50	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

**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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Remarques	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	Aucune.
Division	Texte	50	Aucune.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucune.
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	1 000	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 \(page 1805\)](#)

## ■ [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID rapport d'audit	Texte	15	Aucun
Division	Texte	50	Aucun
Période de stock	Texte	15	Champ de référence pointant vers l'ID de l'objet de période de stock.
Dernière quantité physique	Nombre	22	Aucun
N° de lot	Texte	15	Aucun
Solde d'ouverture	Nombre	22	Aucun
Quantité physique	Nombre	22	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Stock d'échantillons \(page 601\)](#)

**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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
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	Aucun
Date d'expiration	Date	7	Date d'expiration du lot d'échantillons.
Stock par lot	Booléen	1	Ce champ indique si le stock fait l'objet d'un suivi au niveau du lot ou au niveau du produit.
N° de lot	Texte	100	Nom du lot.
Commande possible	Booléen	1	Ce champ indique si le lot peut être commandé.
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Niveau du produit	Nombre	22	Aucun
Echantillon	Texte	15	Nom du produit.

Lot d'échantillons par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Lots d'échantillons \(page 657\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	15	Aucune.
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	Aucun
Livre : ID	Chaîne	15	Aucun
Adresse de facturation	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est facturée.
Interlocuteur	Texte	15	Ce champ est obligatoire.
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	30	ID externe unique de l'enregistrement d'interlocuteur parent auquel la demande d'échantillons est liée.

Nom des champs de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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	Aucun
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	Aucune.
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	Aucune.
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
Adresse de livraison	Texte	15	Adresse à laquelle la commande est expédiée. Ce champ est requis.



Nom des champs de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Interlocuteur : ID unique externe	Texte	30	Aucune.
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	Aucune.
Pourcentage de la remise	Nombre	22	Aucune.
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.

Nom des champs d'éléments de demande d'échantillons par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Numéro d'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	Aucune.
Prix	Nombre	22	Aucune.
Prix après remise	Nombre	22	Aucune.
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.
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 \(page 713\)](#).

### 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 \(page 1805\)](#)

## ■ Importation des données (page 1999)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 \(page 2060\)](#).

**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 maximum	Remarques
Nombre de packages envoyés	Nombre	22	Nombre de packages envoyés lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert sortant.
Nombre de packages reçus	Nombre	22	Nombre de packages reçus lorsque des transactions d'échantillon font l'objet d'un transfert entrant.
Motif d'ajustement	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut de ce champ sont les suivantes : Erreur humaine, Vol, Compte initial, Perdu, Trouvé et Demande.
Remarques	Texte	255	Champ de description.
Date	Date/Heure	7	Date de la transaction.
Division	Texte	50	Aucun
Date d'arrivée prévue	Date/Heure	7	Aucun
Date de livraison escomptée	Date/Heure	7	Aucun
A partir de la transaction	Texte	15	Aucun

Nom de champ de la transaction d'échantillon par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Période de stock : Date de début	Date/Heure	7	Aucun
Période de stock : Date de fin	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de facture	Texte	15	Aucun
Nom	Texte	50	Aucun
Transaction parent	Texte	15	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Date de réception	Date/Heure	7	Aucun
Transaction racine	Texte	15	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : En cours, En transit, Modifié, Traité et Traité avec des différences.
Date d'envoi	Date/Heure	7	Aucun
Numéro de suivi	Texte	15	Aucun
Transférer à	Texte	15	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Les valeurs par défaut sont les suivantes : Transfert entrant, Transfert sortant, Echantillon perdu, Ajustement de stock et 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Compte	Texte	100	Aucun
ID externe du compte	Texte	30	Aucun
Zone	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Produit, Installation, Maintenance, Formation et Autre.
Cause	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Instructions peu claires, Besoins utilisat. - Formation, Problème existant, Nouvelle question et Autre.
Fermé	Heure	Date/Heure	Aucun
Interlocuteur	Texte	255	Aucun
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30	Aucun
Concessionnaire	Liste de sélection	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Description	Texte	16 350	Si un champ Description du fichier d'importation contient plus de 16 350 caractères, il est tronqué à 16 252 caractères. Les caractères surnuméraires (dans la limite de 16 350) sont ajoutés aux notes liées.
Division	Texte	50	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
Date d'ouverture	Date/Heure	7	Aucun
Opportunité	Texte	100	Aucun

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 propriétaire 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	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Compte partenaire principal	Varchar	15	Aucun
Priorité	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : 1-Dès que possible, 2-Elevée, 3-Moyenne et 4-Faible.
Produit	Liste de sélection	100	Aucun
Réaffecter le propriétaire	Case à cocher	Non applicable	Aucun
Concessionnaire chargé de l'entretien	Texte	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Source	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Téléphone, Web, E-mail, Télécopie.
Devise de la DA	Texte	20	Aucun
Numéro de DA	Texte	64	Aucun
Statut	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Ouvert, En attente, Fermé, Ouvert - En escalade, Annulé.

Nom du champ de demande d'assistance par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Objet	Texte	250	Aucun
Type	Liste de sélection	30	Valeurs valides par défaut : Question, Problème, Demande d'amélioration, Autre.
Véhicule	Texte	100	Aucun

### Rubriques connexes

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

- [Champs de demandes d'assistance \(page 445\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
ID activité	Texte	15	Aucun
Prénom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Nom de l'interlocuteur	Texte	50	Aucun
Texte d'avis de non-responsabilité	Texte	500	Aucun
Texte d'en-tête	Texte	800	Aucun
Prénom du commercial	Texte	50	Aucun
Nom du commercial	Texte	50	Aucun
Contrôle de signature	Texte	16000	Ce champ contient les coordonnées x et y de la signature.

Signature par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Communauté	Texte	255	Nom du site du média social, tel que Facebook ou Twitter, où l'interlocuteur a été vu.
Devise	Liste de sélection	15	Aucune.
Date de conversion	Date	Non applicable	Aucune.
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 \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Division	Texte	50	Aucun
ID unique externe	Texte	30	Aucun
FAQ	Texte	250	Aucun
ID d'intégration	Texte	30	Aucun
Groupe de valeurs de liste de sélection	Texte	50	Aucun
Catégorie de produits	Liste de sélection	100	Aucun
Publié	Liste de sélection	1	Les valeurs valides par défaut sont Y et N. Ces valeurs doivent être en anglais, quels que soient vos paramètres linguistiques.
Classement 1	Entier	Non applicable	Les valeurs valides pour ce champ sont : NULL, 1, 2, 3, 4, 5. Pour plus d'informations, voir <a href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)</a> .
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	Aucun
Devise de la solution	Liste de sélection	20	Vous ne pouvez pas modifier cette liste de sélection. De ce fait, les valeurs que vous importez doivent correspondre exactement aux valeurs valides.
Détails de la solution	Texte	16,000	Aucun

Nom des champs de solution par défaut	Type de données	Longueur maximum	Remarques
Evaluation de la solution	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 href="#">A propos des champs affichés sous forme d'images (page 61)</a> .
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 obligatoire par défaut.

### Rubriques connexes

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

- [Champs des solutions \(page 455\)](#)
- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 maximum	Remarques
Prix autorisé	Nombre	22	Prix du partenaire qui fait l'objet d'une négociation pour la demande de tarification spéciale.

Produit avec tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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.
Prix 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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

**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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 réclamation	Date	7	Date à laquelle une décision a été prise pour la réclamation.
Statut de la réclamation	Date	7	Statut de la réclamation de tarification spéciale.
Devise	Varchar	20	Devise de la demande de tarification spéciale.
Enregistrement d'affaire	Varchar	15	Enregistrement d'affaire associé à la demande de tarification spéciale.
Description	Varchar	15	Aucun
Echéance	Date	7	Date à laquelle la demande doit être traitée.
Client final	Varchar	15	Client de la demande. Si celle-ci est associée à une opportunité, vous pouvez sélectionner un compte d'opportunité.
Date de fin	Date/Heure UTC	7	Date et heure après laquelle la tarification spéciale n'est plus en vigueur.
Budget	Varchar	15	Nom du budget associé à la demande de tarification spéciale.

Demande de tarification spéciale par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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.
Propriétaire	Varchar	15	Propriétaire de l'enregistrement.
Compte partenaire propriétaire	Varchar	15	Compte partenaire pour lequel travaille le propriétaire.
Programme de partenariat	Varchar	15	Programme de partenariat auquel la demande est associée.
Compte partenaire principal	Varchar	15	Société partenaire instigatrice de la demande de tarification spéciale.
Code de motif	Varchar	30	Motif de retour ou de rejet d'une demande de tarification spéciale.
Date de la demande	Date	7	Date et heure de création de la demande de tarification spéciale.
Nom de la demande	Varchar	50	Nom de la demande.
Date de début	Date/Heure UTC	7	Date et heure de début de la demande de tarification spéciale.
Statut de soumission	Varchar	30	Statut de la soumission, tel que Non soumis, Soumis ou Rappel.
Date de soumission	Date/Heure UTC	7	Date et heure de soumission de la demande.
Montant total autorisé	Nombre	22	Montant total autorisé.
Montant total demandé	Nombre	22	Montant total demandé par le partenaire.
Montant de réclamation total approuvé	Nombre	22	Montant de réclamation total qui a été approuvé pour le partenaire.
Montant de réclamation total demandé	Nombre	22	Montant de réclamation total demandé par le partenaire.

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 Interlocuteur de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximum
Nom complet de l'interlocuteur	Texte	60
ID externe de l'interlocuteur	Texte	30
ID externe de tâche	Texte	30

## Rubriques connexes

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

- [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 de la tâche par défaut	Type de données	Longueur maximum
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### 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 remplacent les instructions données dans la rubrique [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données \(page 1805\)](#). 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 de transaction par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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.

Élément de transaction par défaut Nom de champ	Type de données	Longueur maximum	Remarques
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 \(page 1805\)](#)
- [Importation des données \(page 1999\)](#)

### User Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing users into Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** To import user records, your role must include the [Manage Users privilege](#).

This information supplements the guidelines given in the topic [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805). First, you must review the following import information before performing an import.

**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.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Alias	Text	50	Required field by default.
User Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).
User Address 2, 3	Text	100	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).
User City	Text	50	None



Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
User Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768). However, this is not a picklist field.
User US State	Picklist	2	For the list of valid US state values, see About Countries and Address Mapping (voir <a href="#">A propos de la correspondance des pays et des adresses</a> page 1768).
User Zip/Post Code	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Currency	Text	50	This field is set at the company level, and, consequently, you cannot import this field or edit its picklist values.
Department	Text	75	None
Division	Text	75	None
Email	Text	50	Required field by default.
Email Temporary Password When I Click Save	Check box	Not applicable	If you select this check box and save, an email with a temporary password is sent to the user.
Employee Number	Number	30	None
External Unique ID	Text	30	Contains the External ID of the imported record.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
First Name	Text	50	Required field by default.
Fund Approval Limit	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integration ID	Text	30	Identifier used for integrating with external systems.
Language	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Last Name	Text	50	Required field by default.
Locale	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Middle Name	Text	50	None
Mr./Ms.	Picklist	30	None
Preserve Default Book	Check box	Not applicable	For more information on the Preserve Default Book field, see <a href="#">User Fields (page 1491)</a> .
Reports To	Text	Not applicable	This is a calculated field, based on the manager's first and last name.
Reports To External ID	Text	30	None
Role	Picklist	50	Required field by default. Default valid values: Administrator, Executive, Field Sales Rep, Inside Sales Rep, Sales & Marketing Manager, Service Manager, Service Rep.
Status	Picklist	30	Required field by default. Default valid values: Active, Inactive.
Time Zone	Text and number	100	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Work Fax #	Phone	40	None

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Work Phone #	Phone	40	Required field by default.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (voir [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données](#) page 1805)
- [Importing Your Data](#) (voir [Importation des données](#) page 1999)
- [User Fields](#) (page 1491)

### 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 d'interlocuteurs pour des véhicules 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 1805). 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 maximum
N° de série	Texte	100
Nom du produit	Texte	100
Nom complet de l'interlocuteur	Texte	60
ID externe 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 1805). 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 maximum
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
Porte	Texte	30
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

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximum
Interlocuteur	Texte	255
N° de licence	Texte	30
Etat de la licence	Texte	10
Expiration de la licence	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 de facturation du concessionnaire	Devise	25
Détenteur	Texte	30
Modifié : Date externe	Date/Heure	32
Modifié par	Texte	255
Devise du véhicule	Texte	30
Couleur intérieure	Texte	30
Type de garantie	Texte	30
Début de la garantie	Date	32
Fin de la garantie	Date	32
Kilométrage actuel	Nombre	16
Date de lecture du kilométrage	Date	32

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximum
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
Texte court indexé 1	Texte	100
Texte court indexé 2	Texte	100

Nom des champs de véhicule par défaut	Type de données	Longueur maximum
Case à cocher indexée	Booléen	1
Catégorie de produits	Texte	100
Référence	Texte	50
Date d'achat	Date	32
Prix d'achat	Devise	25
Quantité	Nombre	16
Date d'expédition	Date	32
Date d'installation	Date	32
Date d'expiration	Date	32
Date de notification	Date	32
Contrat	Texte	30

## Assistant d'import

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'import pour importer les données de votre société dans Oracle CRM On Demand :

- [Importation des données \(page 1999\)](#)
- [Consultation des résultats d'importation \(voir \[Reviewing Import Results\]\(#\) page 2004\)](#)
- [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal \(page 2005\)](#)

### 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 1811\)](#). 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.

**A SAVOIR :** 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 \(page 1789\)](#).

- 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. L'option que vous choisissez s'applique à la fois aux champs de liste de sélection à valeur unique et aux champs de liste de sélection à sélection multiple.

**REMARQUE :** Cette option n'est pas disponible lors de l'importation de notes ou si votre langue d'utilisateur est différente de la langue par défaut de la société.

- 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 \(page 1805\)](#).

- 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 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.
- m 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.

- n Indiquez si vous voulez autoriser la mise à jour des champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via une opération d'importation :
  - Si vous voulez autoriser la mise à jour des champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via l'opération d'importation, cochez la case Importer des valeurs vides dans les listes de sélection à sélection multiple si elle n'est pas encore activée.
  - Si vous ne voulez pas autoriser la mise à jour des champs de liste de sélection à sélection multiple avec des valeurs NULL via l'opération d'importation, désactivez la case si elle est déjà cochée.

Le paramètre initial de la case à cocher "Importer des valeurs vides dans les listes de sélection à sélection multiple" dans l'Assistant d'import est déterminé par le paramètre de la case à cocher correspondante dans le profil de la société, mais vous pouvez le modifier.

- 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 \(page 1789\)](#).

**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'importation.

Informations sur les enregistrements importés	Description
Nombre d'enregistrements soumis	Nombre d'enregistrements contenus dans le fichier CSV.
Nombre d'enregistrements traités	Nombre d'enregistrements actuellement traités par le moteur d'importation. Ce champ est traité toutes les 20 secondes, ou à des intervalles fixés par le processus du système.
Nombre d'enregistrements importés avec succès	Nombre d'enregistrements importés sans problème.
Nombre d'enregistrements importés partiellement	Nombre d'enregistrements importés, sans que tous les champs d'un enregistrement soient importés.

Informations sur les enregistrements importés	Description
Nombre d'enregistrements non importés	Nombre d'enregistrements non importés.
Nb annulations	Nombre d'enregistrements importés avant l'annulation de l'importation.

### Reviewing Import Results

You can track the progress of the import by reviewing the queue page in Oracle CRM On Demand. When the import request is completed, you can navigate to the import queue, and drill down on the completed import job. Each import request contains the submitted data file, generated map file, and a log file. This log file provides basic, log file information, including errors, the status of the import, and so on. If an error occurs during the import, it is recommended that you review the log file attached to the import request.

If you enabled email notification during import preparation, then you will receive an email message when your import request is completed. The email message summarizes the import and may have a map file and a log file attached to it. The log file lists the records and fields that were not imported.

You can then correct the data in your CSV file and import the information again. The second time, you should direct the system to overwrite existing records when it encounters duplicate records.

If the size of the log file for an import request is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the log file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

The map file is attached to the email provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped attachments, as well as the emails, through your personal email monitor. For information about accessing your personal email monitor, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(page 844\)](#). If your user role has the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege, then you can also access the emails and attachments for all users through the company email monitor. For more information, see [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails \(page 1286\)](#).

#### **To view your import request queue**

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Import and Export Tools section, click the Import and Export Tools link.
- 3 In the Import and Export Queues section, click the Import Request Queue link.

The Import Request Queue page appears, showing the time the import was completed or estimating the completion time.

#### **To review the email message with import results**

- Go to your email application and open the email message from Oracle CRM On Demand. The message lists any errors that occur on a record-by-record basis along with action you should take, if you want to capture the complete data for that record.

### Related Topics

See the following topic for related information:

- [Example of Import Results Email and Log File](#) (voir [Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal](#) page 2005)

### **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

Import partielle : 1

Enregistrements en double ignorés : 0

Echec : 0

Pour plus de détails sur votre import, consultez le fichier journal. Pour obtenir de l'aide, consultez l'aide en ligne.

Merci d'avoir utilisé Oracle CRM On Demand,

Le Support Clientèle Oracle CRM On Demand

Un fichier journal répertoriant chaque erreur qui s'est produite lors de l'importation est joint à l'e-mail. Il se présente comme suit :

Erreur enregistr. spécifique ID\_SYSTEME\_EXTERNE : 46552 Aucun enregistrement correspondant n'a été trouvé pour le champ d'importation 'CURRENCY' avec la valeur 'INR'. Le champ Oracle CRM On Demand 'Compte - Devise' n'a pas été mis à jour, mais les autres valeurs de champ ont été importées pour cet enregistrement.

### **Assistant d'export**

Les rubriques suivantes expliquent comment utiliser l'Assistant d'export pour exporter vos données Oracle CRM On Demand :

- [Exportation de données](#) (page 2005)
- [Consultation des résultats d'exportation](#) (page 2009)

### **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 vous 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 (voir [Configuring Company Settings](#) page 1227).

**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 Sur 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 \(page 2038\)](#).

**Remarque :** Le fichier joint exporté suit la convention de dénomination suivante : `<Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>`, par 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 \(page 1248\)](#).

- h** Si vous exportez les pièces jointes pour un ou plusieurs types d'enregistrement, et si vous souhaitez que le fichier ZIP des pièces jointes fasse l'objet d'une recherche de virus, assurez-vous que la case Rechercher les virus dans le fichier .zip d'export est cochée.

Lorsque cette case est cochée, le fichier ZIP de pièces jointes fait l'objet d'une analyse antivirus et si un virus est détecté, il n'est pas exporté.

Cette case est cochée par défaut. Si vous désactivez cette case, le fichier ZIP de pièces jointes ne fait l'objet d'aucune analyse antivirus. Nous vous recommandons d'utiliser un logiciel d'analyse sur votre ordinateur local pour vérifier le contenu de ce fichier ZIP après son téléchargement.

**REMARQUE :** Chaque pièce jointe fait l'objet d'une recherche de virus avant son chargement dans Oracle CRM On Demand. Si un virus est détecté, le fichier n'est pas chargé. Toutefois, lorsque vous tentez d'exporter des pièces jointes, il se peut qu'une version plus récente d'une définition de virus dans le logiciel d'analyse détecte un virus qui ne pouvait pas l'être au moment du chargement des pièces jointes. Par ailleurs, il peut arriver qu'une analyse renvoie un résultat indiquant la présence d'un virus alors qu'il n'est pas présent.

- i** 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 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	Si vous annulez une demande d'exportation au statut Dans la file d'attente, celle-ci est alors immédiatement annulée.



Statut	Description
	<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 \(page 2009\)](#).

### 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, sur 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 \(page 1289\)](#).

## 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 (voir [Configuring Company Settings](#) page 1227).

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 Sur la page Outils d'import et d'export, cliquez sur le lien Export - File des demandes.

La page Export - File des demandes s'affiche avec les détails des demandes d'exportation. Le tableau suivant décrit les informations sur la demande d'exportation.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
Type d'export	Le type de l'export. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Complet.</b> Export complet des données de votre société.</li> <li>■ <b>Partiel.</b> Export partiel des données de votre société.</li> </ul>
Type d'enregistrement	Le type d'enregistrement. Pour les demandes partielles qui incluent des enregistrements enfant, l'enregistrement enfant est indiqué au format <i>Parent:Enfant</i> , par exemple, <i>Compte:Interlocuteur</i> .
Statut	Le statut, par exemple, En cours ou Terminé.
Demandé par	L'utilisateur qui a envoyé la demande.
Soumise	Date et heure de soumission de la demande d'exportation.

Informations sur l'enregistrement de l'export	Description
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 \(page 843\)](#).

**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 \(page 2011\)](#)
- [Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand \(page 2012\)](#)

#### **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 Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible dans la 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 ; voir [Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas \(page 2012\)](#).
- Télécharger des 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'enregistrement particuliers. Vous pouvez également télécharger des schémas pour suivre les champs personnalisés et renommés pour les types d'enregistrement pris en charge.
- Afficher un récapitulatif des services Web utilisés par votre société ; voir [Consultation de l'utilisation des services Web \(page 2015\)](#).

## 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, choisissez Web Services v1.0 ou Web Services v2.0, 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 \(page 1347\)](#). 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez 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 d'une page, cliquez sur le lien général Admin.
- 2 Dans la section Intégration des services Web, cliquez sur Administration des services Web.
- 3 Dans la liste Sélectionner un service, choisissez Web Services v1.0. ou Web Services v2.0.
- 4 Dans la liste 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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
Afficher les détails d'une demande de service Web	Cliquez sur l'ID de session pour afficher une page de détails pour la demande de service Web.
Exporter la liste	Dans la barre de titre, cliquez sur Menu et sélectionnez Exporter la liste. Exécutez les étapes décrites à la rubrique Exportations d'enregistrements dans des listes (voir <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes</a> page 158).
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 <a href="#">Page Gérer les listes (page 153)</a> .
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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
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 <a href="#">Page Afficher la liste (page 155)</a> .



Pour	Effectuez cette procédure
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>Tous.</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 (voir [Creating and Refining Lists](#) page 143). 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.



Champ	Description
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 (voir [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) page 2017)
- Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand (page 2018)

#### About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

The Oracle Migration Tool On Demand client is a utility that eliminates the need to copy customized configurations manually from one Oracle CRM On Demand environment to another environment. For example, you might want to copy customized configurations from a customer test environment to a production environment. You can use this client utility with the Administration Services, which is a set of administration Web services, to automate the administration of your company's configurations. This client utility enables you to extract and import specific configuration information directly to and from your computer. You can import the configurations immediately or in batch mode. The Administration Services enable client applications to access the configurations. You can import the following configurations:

- Access profiles
- Action bars
- Assignment rules and rule groups
- Cascading picklists
- Client side extensions
- Concatenated fields
- Custom HTML head tag additions
- Custom record types
- Custom Web applets
- Custom Web links
- Custom Web tabs
- Field audit setup
- Field management definitions
- Homepage layouts
- Integration event queues
- Lead conversion mappings

- List access and order settings
- Modification tracking settings
- Page layouts
- Picklists
- Picklist value groups
- Process administration and process administration transition states
- Related information layouts
- Role associations for report folders
- Roles
- Sales assessment templates
- Sales categories
- Sales processes
- Sales stages
- Search layouts
- Workflow rules, action sets, and user sets

### **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](#) 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 2012). 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](#) 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 de restauration par lots affiche toutes les demandes de suppression et de restauration par lots en cours et terminées envoyées par votre société. Les demandes suivantes sont affichées :

- Demandes de suppression par lots en cours et terminées qui ont été exécutées en sélectionnant l'option Suppression par lots dans les pages de liste.
- Demandes de suppression terminées qui ont été soumises via les services Web en définissant l'élément AvailableForBatchRestore dans la demande avec la valeur Vrai. Si une demande Services Web supprime les enregistrements enfant ainsi que les enregistrements parent, il existe des enregistrements de demande séparés pour chaque type d'enregistrement.
- Demandes de restauration en cours et terminées qui ont été exécutées depuis la page File d'attente de suppression et de restauration par lots.

**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 qu'Oracle CRM On Demand a préparé avec succès la demande de 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 récapitulatif des demandes de suppression.</li> <li>■ Cliquez sur le lien Afficher le journal des restaurations pour voir le journal récapitulatif des demandes de restauration.</li> </ul>

Pour	Effectuez cette procédure
Restaurer les enregistrements supprimés	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.
Développer la liste des demandes traitées	<p>Si une demande traitée n'est pas affichée dans la page File d'attente de suppression et de restauration par lots, vous pouvez développer la liste des demandes en cliquant sur Afficher la liste complète. La liste des demandes s'ouvre dans la page Liste des demandes de gestion de données. Dans cette page, vous pouvez rechercher une demande et également utiliser les fonctions de liste pour vous aider à trouver la demande que vous souhaitez. Dans la barre de titre de la page, cliquez sur Menu, puis sélectionnez l'option correspondant à la tâche que vous souhaitez effectuer, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Exporter la liste.</b> Exportation de la liste vers un fichier (voir <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes (page 158)</a>).</li> <li>■ <b>Nombre d'enregistrements.</b> Décompte du nombre d'enregistrements dans une liste (voir <a href="#">Nombre d'enregistrements dans les listes (voir Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes page 157)</a>).</li> <li>■ <b>Affiner la liste.</b> Amélioration de la liste (voir <a href="#">Création et amélioration de listes (voir Creating and Refining Lists page 143)</a>). Par exemple, vous pouvez modifier le filtre de liste, sélectionner d'autres champs à afficher ou modifier l'ordre de tri de la liste.</li> <li>■ <b>Enregistrer la liste.</b> Enregistrement de la liste. Si vous sélectionnez cette option, une page s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner des options pour sauvegarder la liste.</li> <li>■ <b>Afficher le filtre de la liste.</b> Affichage du filtre actuellement défini pour la liste.</li> <li>■ <b>Créer une liste.</b> Création d'une liste filtrée. Voir <a href="#">Création et affinement de listes (voir Creating and Refining Lists page 143)</a>.</li> <li>■ <b>Gérer les listes.</b> 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 <a href="#">Page Gérer les listes (page 153)</a>).</li> </ul>

## Page File d'attente de demande d'affectation par lot

La page File d'attente de demande d'affectation par lot affiche les demandes d'affectation actives et traitées soumises par votre société pour :

- Affectations de livre. Pour pouvoir afficher les demandes par lot d'affectation de livre, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Gérer les livres.
- Affectations de membre d'équipe. Pour pouvoir afficher les demandes par lot d'affectation d'équipe, vous devez avoir un rôle qui inclut le privilège Affecter un membre d'équipe par lot.

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	Cliquez sur le nom de la liste pour laquelle la demande a été soumise. Dans la page de 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.
Log	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 plus d'informations sur la création de demandes d'affectation de livre par lot, voir [Affectation d'enregistrements aux livres \(page 1591\)](#). Pour plus d'informations sur la création de demandes d'affectation de membre d'équipe par lot, voir [Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements \(page 163\)](#).

### Champs de la demande d'affectation par lot

Le tableau ci-après décrit certains des champs qui s'affichent lorsque vous cliquez sur le nom de la liste pour une demande d'affectation par lot.

Champ	Description
Type	Indique le type de la demande qui a été soumise.
Nom de la liste	Nom de la liste pour laquelle la demande a été soumise.
Nombre d'enregistrements traités	Nom d'enregistrements dans la liste pour lesquels la demande a été soumise.

Champ	Description
Nombre de succès	Nom d'enregistrements mis à jour avec succès par la demande.

## 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
Log	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 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 \(page 1339\)](#)
- [Création de champs d'informations connexes personnalisés \(page 1341\)](#)

## 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 sur 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 rôle d'utilisateur Administrateur dispose des privilèges Gérer les files d'événements d'intégration et Activer l'accès aux événements d'intégration. Pour plus d'informations, voir [Ajout de rôles \(page 1525\)](#).

## 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, voir [A propos des règles de workflow \(page 1632\)](#).

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.

Sur 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 accéder et supprimer des événements d'une file d'attente d'événements d'intégration à l'aide des services Web, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Activer l'accès aux événements d'intégration.

Pour plus d'informations sur le téléchargement du fichier WSDL pour le service Web Événements d'intégration, voir [Intégration de services Web \(page 2012\)](#). 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, voir [Création d'une file d'attente d'événements d'intégration \(page 2024\)](#).

- Pour une procédure pas à pas de gestion des files d'attente des événements d'intégration, voir [Gestion des paramètres d'événements d'intégration \(page 2026\)](#).
- Pour une procédure pas à pas de création de règles de workflow déclenchant des événements d'intégration, voir [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

## 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 \(page 2022\)](#). 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 ci-après, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gérer les files d'événements d'intégration.

### *Pour créer une file d'attente d'événements d'intégration*

- 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 Administration des événements d'intégration.
- 3 Sur la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Sur la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur Nouvelle file d'attente.
- 5 Sur la page Paramètres de la file d'attente des événements d'intégration, complétez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer.

Champ	Remarques
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	Remarques
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 champ 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>
W3C	<p>Spécifiez le format d'enregistrement des valeurs de champs dans les événements d'intégration qui sont créés à l'aide du schéma Web Services v2.0 et écrits dans cette file d'attente, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous cochez cette case, les valeurs de tous les champs sont enregistrées dans le format spécifié par le W3C pour les événements d'intégration du schéma Web Services v2.0.</li> <li>■ Si cette case est désélectionnée, les valeurs des champs de type Date et Booléen sont enregistrées dans le format qui a été utilisé dans les versions antérieures à la version 41 d'Oracle CRM On Demand. Les valeurs de tous les champs sont enregistrées dans le format spécifié par le W3C pour les événements d'intégration du schéma Web Services v2.0.</li> </ul> <p>Par défaut, la case à cocher W3C est désélectionnée.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous cochez la case W3C, après avoir créé la file d'attente, vous verrez que le champ W3C passe en lecture seule et que vous ne pouvez pas le modifier.</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 \(page 2022\)](#). 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, votre rôle d'utilisateur doit disposer du privilège Gérer les files d'événements d'intégration.

### Pour gérer les paramètres d'événements d'intégration

- 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 Administration des événements d'intégration.
- 3 Sur la page Administration des événements d'intégration, cliquez sur le lien Gestion de la file d'attente des événements d'intégration.
- 4 Sur la page Gestion de la file d'attente de l'intégration, cliquez sur le lien Modifier de la file d'attente.
- 5 Sur 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.

Tâche	Action
<p>Spécifiez le mode d'enregistrement des valeurs des champs Date et Heure (par exemple, ModifiedDate, CreatedDate) dans les événements d'intégration qui sont créés à l'aide du schéma Web Services v1.0 et écrits dans cette file d'attente.</p>	<p>Sélectionnez une valeur dans le champ Fuseau horaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>■ <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), 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> </li> <li> <p>■ <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> <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> <p>■ <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> <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> <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> </li> </ul>

Tâche	Action
Indiquez que les valeurs de tous les champs, y compris des champs Date et Booléen, doivent être enregistrées dans le format spécifié par le W3C pour les événements d'intégration du schéma Web Services v2.0 dans les événements d'intégration qui sont créés à l'aide du schéma Web Services v2.0 et écrits dans cette file d'attente.	<p>Cochez la case W3C.</p> <p>Les valeurs de tous les champs autres que les champs de type Date et Booléen sont enregistrées dans le format spécifié par le W3C pour les événements d'intégration du schéma Web Services v2.0, quel que soit le paramètre de la case à cocher W3C.</p> <p>Les valeurs des champs de type Date et Booléen sont enregistrées dans le format qui a été utilisé dans les versions antérieures à la version 41 d'Oracle CRM On Demand, sauf si la case W3C est sélectionnée.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous cochez la case W3C, après avoir enregistré vos modifications, vous verrez que le champ W3C passe en lecture seule et que vous ne pouvez pas le modifier.</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 ou à un enregistrement d'opportunité.

## 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 \(page 2029\)](#)
- [Définition des produits de votre société \(page 2030\)](#)
- [Configuration des listes de prix pour PRM \(voir \[Configuration des listes de prix pour PRM\]\(#\) page 2032\)](#)
- [Configuration des listes de prix pour Life Sciences \(page 2035\)](#)
- [Gestion des pièces jointes de votre société \(page 2038\)](#)
- [Gestion des images de la page de détails \(page 2040\)](#)
- [Configuration de scripts d'évaluation \(page 2041\)](#)

## 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 d'une 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 accompagnées des 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 \(page 76\)](#).

### 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.

**A SAVOIR :** 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 \(page 646\)](#).)

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. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de prix	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produit parent	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type de produit	<p>Spécifique à Oracle CRM On Demand Automotive Edition et Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si vous définissez un produit automobile, le champ Type de produit doit être défini sur Véhicule.</p> <p>Si vous définissez un produit Echantillon remis (pour lequel le type a la valeur Echantillon), le champ Type de produit doit avoir la valeur Echantillon ou rester vide.</p>
Classe thérapeutique	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Référence	Référence du produit.
Commande possible	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 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>



Champ	Description
Sous-type	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Statut	Statut du produit.
Révision	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sérialisé	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Suivi des n° de lot	Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Contrôlé	Indique que le produit est contrôlé. Spécifique à Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informations complémentaires</b>	
Description	Informations supplémentaires sur le produit. Ce champ est limité à 255 caractères.

## Configuration des listes de prix pour PRM

Les propriétaires de marques peuvent conserver et publier des listes de prix pour leurs produits afin de permettre aux partenaires de créer des demandes de tarification spéciale. Les administrateurs de propriétaires de marques peuvent créer plusieurs listes de tarification et associer chaque compte ou organisation partenaire à l'une d'entre elles. Plusieurs produits peuvent être affectés à une liste de prix et se voir attribuer un prix spécifique.

Dans une demande de tarification spéciale, la liste de prix client détermine le prix de vente conseillé des produits, et la liste de prix du partenaire titulaire détermine le coût d'achat du revendeur. La conservation de ces prix dans les listes de prix rationalise l'administration et facilite le processus de tarification spéciale.

**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 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 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>Prix de vente conseillé.</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 clients.</li> </ul> <p>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.</p>
Statut	Le statut actuel de la liste de prix (En cours ou Publié). La valeur par défaut de toutes les nouvelles listes de prix est En cours. Lorsqu'une liste de prix peut être rendue accessible aux utilisateurs, le statut devient Publié.
Devise	Type de devise utilisé par la liste de prix. Tous les prix d'une liste de prix sont exprimés dans la même devise, définie lors de la création de la liste de prix. 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 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 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 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 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>	
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 **Élément 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 **Éléments 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 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 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	Type de liste de prix. Les valeurs suivantes sont disponibles par défaut : <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>Prix de vente conseillé.</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> Votre société peut ajouter des valeurs à la liste de sélection du champ Type.
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. <p><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.</p>

Champ	Description
Devise	Type de devise utilisé par la liste de prix. Tous les prix d'une liste de prix sont exprimés dans la même devise, définie lors de la création de la liste de prix. 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 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 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
<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.

Champ	Description
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 \(page 1481\)](#).

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	<p>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.</p> <p>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 <a href="#">Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements (page 180)</a>.</p>
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 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 <a href="#">Utilisation des listes (page 137)</a> .
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.

Tâche	Action
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 <a href="#">Utilisation des listes (page 137)</a> .
Enregistrer 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 <a href="#">Exportation d'enregistrements dans des listes (page 158)</a> .
Suppression de lot	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 (page 2018)</a> .

## 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.
  - **Créé par.** Nom de l'utilisateur qui a ajouté l'image.
  - **Modifié 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 \(page 158\)](#).
- Pour créer une liste, cliquez sur Créer une liste. Pour plus d'informations, voir [Utilisation des listes \(page 137\)](#).

## 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 \(page 2041\)](#)
- [Création de scripts d'évaluation \(page 2045\)](#)

### 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 \(page 280\)](#).

- **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
- Catégorie = Grand
- Région = Ouest

Ensuite, lorsqu'un utilisateur lance un script d'évaluation à partir d'un enregistrement Lead avec les valeurs correspondantes, le script de qualification de leads est répertorié.

Tous les types de scripts d'évaluation utilisent les mêmes quatre champs de filtre, chacun avec une liste de sélection de valeurs définie. Pour personnaliser les filtres, vous devez :

- a entrer les noms d'affichage des champs de filtre et les valeurs de liste de sélection pour chaque type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un script d'évaluation ;  
Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Création de scripts d'évaluation \(page 2045\)](#).
- 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 \(page 2045\)](#).

#### 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 \(page 1525\)](#). Pour plus d'informations sur la définition des profils d'accès, voir [Processus de définition des profils d'accès \(page 1548\)](#).

- 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 (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

### Exemple de script d'évaluation

Le script Qualification des leads est un script classique qu'un administrateur de société peut définir. Il permet de déterminer si un lead doit être qualifié ou rejeté.

Le tableau suivant décrit les exemples de valeurs pouvant être utilisées pour ce script.

Champ de script	Exemple de valeur
Type	Qualification des leads
Seuil du score	50
Résultat si le seuil est atteint	Qualifié
Valeur du résultat quand le seuil n'est pas atteint	Disqualifié
Champ à associer au résultat	Description

Certains exemples de critères pour le script Qualification des leads sont décrits dans le tableau suivant.

Critère	Poids
Quel est l'état actuel de votre budget ?	50
Qu'est-ce qui motive l'opportunité de ce projet ?	25
Quand a-t-on prévu de prendre une décision ?	25

Des exemples de réponses et de scores correspondant à la question « Quel est l'état actuel de votre budget » sont fournis dans le tableau suivant.

Réponse	Score
Budget approuvé	100
Budget rejeté	0

Le score de chaque critère est calculé en multipliant la pondération du critère par le score de la réponse, la pondération étant exprimée en pourcentage. Dans cet exemple, si un utilisateur choisit la réponse Budget approuvé, le score de la question est calculé comme suit :

$$(0.5 * 100) = 50$$

Le score total du script est la somme des scores de tous les critères. Si le résultat final du script atteint ou dépasse le seuil défini dans le script, la valeur du champ Description de la page Détails du lead est définie sur Qualifié. Si en revanche le score n'atteint pas le seuil, la valeur du champ est définie sur Disqualifié.

Les règles suivantes sont appliquées lors du calcul des scores d'évaluation :

- Le score de chaque question est arrondi à la décimale la plus proche.
- Le score global d'évaluation est arrondi à l'entier le plus proche.

- Les règles d'arrondi s'appuient sur les règles mathématiques standard. Ainsi, une valeur décimale inférieure à 0,5 est arrondie par défaut et une valeur décimale de 0,5 ou plus est arrondie par excès.

## Création de scripts d'évaluation

Pour personnaliser les filtres des scripts d'évaluation et créer un script d'évaluation, suivez les étapes de cette rubrique.

### Avant de commencer :

- Pour 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 \(page 2041\)](#).

Veillez à ajouter tout nouveau champ à la présentation de page de cet enregistrement. Pour obtenir des instructions, voir Personnalisation des mises en page statiques (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

**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.

**A SAVOIR :** 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.

Champ	Description
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 \(page 2041\)](#).

**A SAVOIR :** 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 \(page 2048\)](#).
- Pour plus d'informations sur la configuration d'Oracle Social Network, voir [Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network \(page 2049\)](#).
- 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 \(page 2050\)](#).

## 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 (voir [Customizing Static Page Layouts](#) page 1383).

## 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 \(page 2049\)](#).
- 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 \(page 1438\)](#). 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 \(voir Réinitialisation de mises en pages personnalisées page 1552\)](#).

Pour plus d'informations sur l'intégration d'Oracle Social Network à 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 (voir [Customizing Static Page Layouts page 1383](#))
- [Ajout de rôles \(page 1525\)](#)

## 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 \(page 2048\)](#).

**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 d'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 d'une page, 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 d'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 dans Oracle Social Network. 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, consultez le [site Web d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Pour

plus d'informations sur l'envoi d'e-mails, voir [Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage \(page 337\)](#).

**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 d'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 d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service et d'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 \(page 337\)](#)
- [Site Web d'Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

## **Gestion des sciences de la vie**

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 \(page 2052\)](#).

- 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 2055).
- Désigner les interlocuteurs autorisés à recevoir des échantillons. Pour plus d'informations, voir [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons](#) (page 2058).
- 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 2060).

## 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](#) (page 716)

**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](#) (page 231).

- Pour modifier un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Modifier en regard de l'élément détaillé souhaité.
- Pour supprimer un élément détaillé d'un modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet, accédez à la section appropriée de la page Détail du modèle de CR Visite, puis cliquez sur Supprimer en regard de l'élément détaillé souhaité.
- Pour ajouter un élément détaillé au modèle de CR Visite, cliquez sur le lien souhaité dans la colonne Objet.  
Pour plus d'information sur l'ajout d'éléments détaillés à un modèle de CR Visite, voir les tâches ci-après.
- Les modèles de CR Visite révisés peuvent être appliqués de façon normale et être enregistrés dans des modèles publics ou privés, comme le décrivent les tâches suivantes, dans [Suivi des visites \(visites commerciales\) client \(page 231\)](#) :
  - 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 (page 1591)</a> .
Affiner 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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).
Enregistrer la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Sauvegarder la liste.
Afficher le filtre de la liste	Dans la barre de titre Gérer les modèles de CR Visite, cliquez sur Menu et sélectionnez Afficher le filtre de la liste. Suivez la procédure décrite dans la rubrique <a href="#">Page Afficher la liste (page 155)</a> .
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 <a href="#">Page Gérer les listes (page 153)</a> .
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 (voir <a href="#">Creating and Refining Lists</a> page 143).

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) (voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) page 231) : 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) (voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) page 231) : Pour lier des informations relatives aux échantillons remis à un enregistrement de visite.

- 3 Sauvegardez l'enregistrement.

Répétez cette procédure selon vos besoins pour ajouter d'autres lignes détail Echantillons remis à l'enregistrement de modèle de CR visite. Pour plus d'informations sur les échantillons remis, voir [Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale \(page 617\)](#).

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) (voir [Suivi des visites \(visites commerciales\) client](#) page 231) : 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 \(page 1594\)](#).
- 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 de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat
  - 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 licence au niveau Etat valide \(page 2057\)](#).
- 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 \(page 2058\)](#).
- Activer la validation de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat  
Sélectionnez ce paramètre pour indiquer à Oracle CRM On Demand de vérifier la validité de la licence de l'interlocuteur au niveau Etat 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 la licence de l'interlocuteur du niveau local.
  - La date de la visite est comprise dans la période active de la licence au niveau Etat, à savoir que la date d'expiration de la licence ne peut pas précéder celle de la visite. Si aucune date n'est indiquée dans la licence de l'interlocuteur au niveau Etat, Oracle CRM On Demand présuppose que la licence au niveau Etat 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'une licence au niveau Etat 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 une licence d'exercice de la médecine au niveau Etat 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 licence au niveau Etat valide

Les administrateurs peuvent définir le nombre de fois maximum où un interlocuteur qui n'a pas de licence au niveau Etat 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 licence au niveau Etat valide peuvent recevoir des échantillons.
- Lorsqu'un interlocuteur est relocalisé, il peut recevoir des échantillons sans attendre de licence au niveau Etat valide. En général, les interlocuteurs doivent attendre quelques jours pour recevoir une licence au niveau Etat en cas de déménagement.

**Avant de commencer.** Pour définir le nombre d'échantillonnages possibles pour les interlocuteurs sans licence au niveau Etat 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 licence au niveau Etat valide

- 1 Dans le coin supérieur droit d'une 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 licence au niveau Etat 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 licence au niveau Etat valide, avec l'impact suivant sur le comportement :

- Les commerciaux pourront remettre x fois des échantillons aux interlocuteurs en attente d'une licence au niveau Etat valide, où x représente la valeur de ce champ, à condition que le statut de la licence soit Inactif ou non NULL et que la licence 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 \(page 2058\)](#).

- Si un interlocuteur est relocalisé, il peut recevoir des échantillons x fois pendant qu'il attend sa licence au niveau Etat, où x représente la valeur de ce champ. Pour plus d'informations, voir [Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat \(page 589\)](#).

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des échantillons, voir :

- [Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons \(page 2058\)](#)
- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Gestion des transactions d'échantillon \(page 611\)](#)
- [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#)

## 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 d'une 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 \(page 617\)](#)
- [Allocations \(page 648\)](#)
- [Liaison des informations sur les présentations produits aux visites \(voir \[Liaison d'informations de produits présentés avec des visites\]\(#\) page 623\)](#)
- [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites \(page 627\)](#)
- [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites \(page 629\)](#)
- [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites \(page 631\)](#)

## **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 d'une 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
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 \(page 1410\)](#).

### Rubriques connexes

Pour des informations connexes sur la gestion des échantillons, voir :

- [Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide \(page 2057\)](#)
- [Transactions d'échantillon \(page 608\)](#)
- [Gestion des transactions d'échantillon \(page 611\)](#)
- [Champs Transaction d'échantillon \(page 640\)](#)

## 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 \(page 2061\)](#).

### *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 \(page 1309\)](#).

- 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 \(page 1699\)](#).

Pour plus d'informations sur la configuration des règles de workflow, voir [Création de règles de workflow \(page 1655\)](#).

- 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 \(voir Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques page 1672\)](#).

- 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 \(page 1643\)](#).

**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 \(voir About Expressions page 2068\)](#).

## 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. Vous pouvez par exemple :

- 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 1672).

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 2062).
- 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](#) (voir [Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop](#) page 2064).

Pour plus d'informations sur l'installation, la configuration et le déploiement d'Oracle CRM On Demand Desktop, voir [<CRMDesktopAdmin>](#). 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 [<CRMDesktopAdmin>](#).

## 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.

**A SAVOIR :** 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 d'une 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	Remarques
Nom du package	Entrez 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.
Remarques	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.
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 d'une 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 <CRMDesktopAdmin>.

**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 d'une 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 d'Oracle CRM On Demand Desktop \(page 2064\)](#).

## **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](#). Pour plus d'informations sur l'installation, la configuration et le déploiement d'Oracle CRM On Demand Desktop, voir <CRMDesktopAdmin>.

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 2064).

### ***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)
  - Cliquez 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- A propos des expressions (voir [About Expressions](#) page 2068)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 2072)
- [Opérateurs Expression Builder](#) (page 2075)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)
- [Exemples Expression Builder](#) (page 2118)

### **About Expression Builder**

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) is a tool for implementing business rules using expressions. An expression is a valid combination of one or more operators, functions, fields, and literals that can be evaluated by Oracle CRM On Demand.

Expression Builder is used in the following areas in Oracle CRM On Demand:

- Advanced field management, in the following contexts:
  - Configuring field validation properties on a field
  - Specifying default field values
  - Configuring concatenated fields

When defining field level validations and default field values, a company administrator can create flexible expressions to cover a variety of business rules. For more information on field validation and default values, see About Field Management (voir [A propos de la gestion des champs](#) page 1312). For concatenated fields, you can use expressions to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field.

- Workflow rules and workflow actions.

From the Workflow pages, a company administrator can set up workflow rules that are evaluated when a record is updated, created, or deleted. Expressions are used to define both the conditions on the rules, and the actions that are executed by the rules. For more information about workflow rules, see About Workflow Rules (voir [A propos des règles de workflow](#) page 1632).

**NOTE:** Expression Builder can verify the syntax of an expression in most cases. However, it cannot evaluate or verify an expression for mathematical, logical, or semantic accuracy.

### Related Topics

See the following topics for related Expression Builder information:

- Using Expression Builder (voir [Utilisation d'Expression Builder](#) page 2066)
- [About Expressions](#) (page 2068)
- Data Types in Expression Builder (voir [Types de données dans Expression Builder](#) page 2072)
- Expression Builder Operators (voir [Opérateurs Expression Builder](#) page 2075)
- Expression Builder Functions (voir [Fonctions Expression Builder](#) page 2079)
- Expression Builder Examples (voir [Exemples Expression Builder](#) page 2118)

## Utilisation d'Expression Builder

Dans Oracle CRM On Demand, vous pouvez utiliser Expression Builder lorsque l'icône *fx* s'affiche en regard d'une zone de texte. Cliquez sur l'icône pour ouvrir Expression Builder dans une fenêtre distincte.

**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](#) (voir [About Expressions](#) page 2068).

### *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) Ajoutez des commentaires à votre expression, comme suit :
  - Pour indiquer le début d'un commentaire, tapez une barre oblique (/) suivie d'un astérisque (\*).
  - Pour indiquer la fin d'un commentaire, tapez un astérisque suivi d'une barre oblique.

Par exemple :

```
/*C'est mon commentaire*/
```

Vous pouvez ajouter des commentaires au début ou à la fin d'une expression, ou n'importe où dans l'expression. Vous pouvez ajouter plusieurs commentaires à une même expression.

Les commentaires dans une expression sont ignorés lorsque l'expression est évaluée. En revanche, il n'est pas possible d'inclure un commentaire qui sera ignoré dans la ligne d'objet ou le message d'un e-mail sur une action de workflow Envoyer un e-mail. A ces emplacements, la barre oblique et l'astérisque sont interprétés comme du texte plein et apparaîtront dans la ligne d'objet ou le message lui-même, avec tout autre texte placé entre les astérisques.

**REMARQUE :** Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité de commentaire pour rendre une expression inactive. Par exemple, si vous voulez rendre une expression de validation de champ inactive sans la supprimer, mettez-la à l'intérieur des combinaisons barre oblique/astérisque de début et de fin, comme décrit ici. Si vous voulez rendre l'expression à nouveau active par la suite, supprimez la barre oblique et l'astérisque au début et à la fin de l'expression.

- 5 (Facultatif) Cliquez sur le bouton Vérifier syntaxe, puis procédez à d'éventuelles corrections.
- 6 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 Afficher valeurs acceptables 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, Afficher valeurs acceptables affiche toutes les options configurées pour cette liste de sélection.</li> </ul> <p>Vous ne pouvez sélectionner qu'une option à la fois. La sélection d'une option permet de définir une fonction de recherche qui peut être utilisée dans une expression.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si le champ sélectionné n'est pas un champ de liste de sélection, Afficher valeurs acceptables affiche une fenêtre qui décrit les valeurs</li> </ul>

Élément d'interface	Description
	acceptables pour toutes les données pouvant être contenues dans le champ.
Fonctions	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 Fonctions d'Expression Builder (voir <a href="#">Fonctions Expression Builder</a> page 2079).
Expression	<p>Zone de texte modifiable qui affiche l'expression sur plusieurs lignes.</p> <p>Pour plus d'informations sur la longueur maximale prise en charge d'une expression, reportez-vous à la rubrique A propos des expressions (voir <a href="#">About Expressions</a> page 2068).</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	Affiche la rubrique Expression Builder dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Exemples d'expression	Affiche la rubrique suivante, Expression Builder - Exemples, dans l'aide en ligne d'Oracle CRM On Demand.
Vérifier syntaxe	Valide la syntaxe de l'expression que vous avez créée.
Enregistrer	Enregistre l'expression.
Annuler	Ferme la fenêtre Expression Builder sans enregistrer les modifications.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [A propos des expressions](#) (voir [About Expressions](#) page 2068)
- [Types de données dans Expression Builder](#) (page 2072)
- [Opérateurs Expression Builder](#) (page 2075)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)
- [Exemples Expression Builder](#) (page 2118)

### About Expressions

An expression is a valid combination of one or more operators, functions, fields, and literals that can be evaluated by Oracle CRM On Demand. This topic provides information about the following features of expressions:

- Fields and field-name formats in expressions

- Expression length
- Literal length
- Conditional expressions
- Validation expressions
- Using dependent fields in expressions

### Fields and Field-Name Syntax in Expressions

Most of the fields that are available in the field setup page for a record type are also available in the field list for that record type in Expression Builder and can be used in expressions.

**NOTE:** Custom fields of the Text (Short - Maskable) field type are an exception. You cannot use these fields in an expression in Expression Builder.

When you add a field to an expression by selecting the field name from the field list in Expression Builder, the field is entered in the expression editor with the following syntax:

```
{{FieldName}}
```

The field names that appear in the expression editor are language-independent field names that are used to identify the fields internally in Oracle CRM On Demand. Although you can also type field names directly into the expression editor using the `{{FieldName}}` syntax, it is recommended that you always select the fields from the list of fields, so that the field names in the expression are correct.

### About Field Names and Field-Name Syntax in Expressions in Earlier Releases

In releases earlier than Release 29 Service Pack 1 of Oracle CRM On Demand, when you selected a field from the field list in Expression Builder, the field was entered in the expression editor with the following syntax:

```
[<FieldName>]
```

In addition, in releases earlier than Release 29 Service Pack 1, Expression Builder used language-independent field names that are different from the language-independent field names used in Expression Builder in Release 29 Service Pack 1 and later releases. However, any expressions that use the `[<FieldName>]` syntax and the corresponding field names, and that were valid in earlier releases, continue to be valid in Release 29 Service Pack 1 and later releases. You can also continue to type the old language-independent field names with the `[<FieldName>]` syntax directly in the expression editor, if you wish. However, it is recommended that you always select the fields from the list of fields in Expression Builder, so that the field names and the field syntax are always correct.

An expression can contain a mixture of the new field names and the old field names, provided that the `{{FieldName}}` syntax is used for the new field names, and the `[<FieldName>]` syntax is used for the old field names.

### About the Examples in Oracle CRM On Demand Online Help

Some of the examples of expressions that appear in the online help use the language-independent field names and the field-name syntax that were used in releases earlier than Release 29 Service Pack 1. These examples are still valid. However, if you select the corresponding fields from the field list in Expression Builder when you create or update an expression in Release 29 Service Pack 1 or a later release, then the field names in the expression will be different from the field names shown in the examples in the online help, and the fields will appear in the expression editor with the new field syntax.

### Expression Length

For the message body of an email configured through the Send Email action on a workflow rule, the maximum supported length of an expression is 16,350 characters, including spaces. You can insert a line break in the email message by pressing Enter. A line break is counted as two characters in the text box.

In concatenated fields, the maximum supported length for the entire display text, including any expressions, is 500 characters.

In all other cases where Expression Builder is used, the maximum supported length of an expression is 1024 characters, including spaces.

You must also ensure that the total number of characters in the field where you are saving the expression does not exceed the limit for that field. In the following workflow fields, three percent signs (%%%) are placed before and after functions and field names:

- The Subject and Message Body fields in an email configured through the Send Email action
- The Subject and Description fields in a task configured through the Create Task action

The percent signs indicate that the function or field name is to be converted to a text value. Each percent sign is counted as one character in the field where the expression is saved.

If you type a function or field name directly in the field, you must type three percent signs before and after it. If you use Expression Builder to embed a function or field name, the percent signs are automatically added.

For example, if you use Expression Builder to insert the following field name into the message body of an email on a workflow action:

```
[{Name}]
```

Expression Builder inserts the following (a total of 14 characters) into the message body of the email on the workflow action:

```
%%[{Name}]%%
```

### Literal Length

When you pass a string or numeric literal to a function in Expression Builder, the literal must not contain more than 75 characters, including spaces. If a literal exceeds 75 characters, then Expression Builder considers the literal to be a syntax error. When you pass a string to a function by referencing a field name, the limit of 75 characters does not apply to the length of the value in the field passed to the literal.

When you create an expression to set a default value for a field, the limit of 75 characters applies to any string or numeric literals passed to any function in the expression. In addition, the number of characters in the result of the expression must not exceed the maximum number of characters allowed in the field.

### Conditional Expressions

A conditional expression is an expression that, when evaluated by the application, always returns a Boolean value such as True or False.

**NOTE:** Yes, No, Y, and N are not Boolean values. If you specify True or False as return values for functions such as the [IIf \(page 2089\)](#) function, then True and False are returned as strings and not as Boolean values. Using incorrect Boolean values in conditional expressions can result in unpredictable behavior.

An expression used in any of the following contexts must be a conditional expression:

- To specify a field validation rule
- To specify a condition in a workflow rule
- As the first parameter in an [IIf \(page 2089\)](#) function

### Validation Expressions

Validation expressions are used to ensure that the data entered in fields is valid. A validation expression must be a conditional expression.

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.

If a validation expression is not evaluated, or if a validation expression evaluates to NULL, no error message is generated. An error message is generated only when the validation expression fails (that is, the expression evaluates to FALSE).

A validation expression is different from other types of expressions in that it can start with a conditional operator. For example, if Account Name is the field being validated by the expression, the expression can start with:

```
= 'Acme Hospital'
```

This expression, though not well formed, will pass a syntax check, because Oracle CRM On Demand inserts the name of the field being validated before the expression if it does not find a field name at the start of the expression. You can also enter the validation expression as follows:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

where [<AccountName>] is the field being validated.

If the expression requires other fields to be evaluated in addition to the field being validated, it is standard practice for the first comparison in the expression to be performed on the field being validated.

Validation expressions are used only in the Field Validation text box in advanced field management in Oracle CRM On Demand.

### Validation Expression Examples

Example 1: A business process requires that the close date of an opportunity must be later than the created date of the opportunity.

To implement this process, create a validation expression for the Close Date field (in the Field Setup page for opportunities) as follows:

```
> [<CreatedDate>]
```

Alternatively, you can use the following example, but note that the field that is being evaluated (Close Date) must be the first field in the expression:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields](#) (voir [Création et modification de champs](#) page 1332).

Example 2: A business process requires that the revenue of an opportunity must be a nonzero value when the probability of the opportunity is 40% or greater.

The business rule indicates that the dependency is on both fields and can be restated as follows:

For an opportunity, revenue cannot be zero when the probability is greater than or equal to 40. Conversely, the probability cannot be greater than or equal to 40 if the revenue is zero.

A validation expression for a field is evaluated when the record is created, and each time the field is updated by a user. Because an update to either the Probability field or the Revenue field can affect both fields, you must have validation rules on both the Probability field and the Revenue field to implement the business rule correctly. (For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields](#) (voir [Création et modification de champs](#) page 1332).)

The steps required to implement this example are as follows:

- 1 Configure the following validation rule for the Probability field:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Note that you do not use the percentage sign (%).



- 2 Add a validation error message such as the following to the Probability field:  
Revenue must be greater than 0 when the probability is greater than or equal to 40%.
- 3 Configure the following validation rule for the Revenue field:  
( > 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
- 4 Add a validation error message such as the following to the Revenue field:  
Revenue must be greater than 0 when the probability is greater than or equal to 40%.

### Using Dependent Fields in Expressions

A *dependent field* is a joined field whose values depend on a foreign key. A *joined field* is a field on a record type that uses a foreign key to reference a field on another record type. An example of a dependent field is the AccountName field on the Opportunity record type. The AccountName field on the Opportunity record type is a joined field whose values depend on the AccountId foreign key field, which references the Account record type.

If your expression has to determine the value of a dependent field, then it is recommended that you use the JoinFieldValue function and get the most recent value of the field by referring to the ID field; that is, the foreign key field. Otherwise, the results of your expression might be incorrect, and the outcome of the expression value might be invalid. For more information about joined fields and the JoinFieldValue function, see [JoinFieldValue \(page 2092\)](#).

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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](#) (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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



Type de champ Oracle CRM On Demand	Type renvoyé dans les expressions
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 <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .
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'élévation à une puissance) est appliqué à deux opérandes de deux types de données différents, l'opérande situé à droite de l'opérateur est converti dans le type de données de l'opérande de gauche avant l'évaluation de l'opération. Par exemple, si `CloseDate` a la valeur 02/09/2007, l'expression suivante :

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

est évaluée en 02/09/200730. Par conséquent, la condition suivante :

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

est valide au niveau de la syntaxe mais sa signification est incorrecte. La condition est écrite correctement comme suit :

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

**REMARQUE :** Lorsque l'opérateur d'élévation à une puissance est utilisé, l'opérande situé à droite de l'opérateur n'est pas converti dans le type de données de l'opérande de gauche.

Les tableaux suivants présentent les résultats possibles de diverses opérations arithmétiques en utilisant les exemples de valeur indiqués.

Champ	Type de données	Exemple de valeur
Quantité	Entier	5

Champ	Type de données	Exemple de valeur	
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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## Opérateurs 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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

Opérateur	Objectif	Exemple
/	Division	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Elévation 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
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE

Opérateur logique	Premier opérande	Deuxième opérande	Résultat
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

### Opérateurs de comparaison

Le tableau suivant décrit le but de chaque opérateur de comparaison et en donne un exemple d'utilisation.

Opérateur	Objectif	Exemple
=	Teste que le premier opérande est égal au deuxième.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Teste que le premier opérande n'est pas égal au deuxième.	[<Role>] <> "End-User"
>	Teste que le premier opérande est supérieur au deuxième.	[<Revenue>] > 5000
<	Teste que le premier opérande est inférieur au deuxième.	[<Probability>] < .7
> =	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>] <= .7
LIKE	Teste que la valeur du premier opérande correspond à la chaîne spécifiée.	[<Last Name>] LIKE "Smith" <b>A SAVOIR :</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	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith"

Opérateur	Objectif	Exemple
	correspond pas à la chaîne spécifiée.	ou NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")  <b>REMARQUE</b> : Les parenthèses sont obligatoires dans le second exemple.  <b>A SAVOIR</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 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### Fonctions 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 2088)	<a href="#">Duration</a> (voir <a href="#">Durée</a> page 2081)	<a href="#">FieldValue</a> (page 2086)	<a href="#">Locale</a> (voir <a href="#">Paramètre linguistique</a> page 2100)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (page 2083)	<a href="#">LN</a> (page 2099)
<a href="#">IIf</a> (page 2089)	<a href="#">JulianDay</a> (page 2094)	<a href="#">FindNoneOf</a> (page 2086)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (page 2100)	<a href="#">GetGroupId</a> (page 2088)	

Fonctions booléennes	Fonctions de date et d'heure	Fonctions de chaîne	Fonctions utilisateur	Fonctions de données	Fonctions mathématique
<a href="#">IsValidRowId (page 2091)</a>	<a href="#">JulianMonth (page 2095)</a>	<a href="#">FindOneOf (page 2087)</a>	<a href="#">OrganizationName (page 2104)</a>	<a href="#">JoinFieldValue (page 2092)</a>	
	<a href="#">JulianQtr (page 2095)</a>	<a href="#">HostName (page 2088)</a>	<a href="#">UserValue (page 2112)</a>	<a href="#">LookupName (page 2100)</a>	
	<a href="#">JulianWeek (page 2096)</a>	<a href="#">InStr (page 2090)</a>		<a href="#">LookupValue (page 2101)</a>	
	<a href="#">JulianYear (page 2097)</a>	<a href="#">Left (page 2097)</a>		<a href="#">PRE (page 2104)</a>	
	<a href="#">Timestamp (page 2108)</a>	<a href="#">Len (page 2098)</a>		<a href="#">RowIdToRowNum (page 2107)</a>	
	<a href="#">Today (page 2111)</a>	<a href="#">Lower (page 2102)</a>		<a href="#">RowNum (page 2108)</a>	
	<a href="#">UtcConvert (page 2117)</a>	<a href="#">Mid (page 2103)</a>			
		<a href="#">Right (page 2106)</a>			
		<a href="#">ToChar (page 2109)</a>			
		<a href="#">Upper (page 2112)</a>			

Notez les informations suivantes, relatives à d'autres fonctions :

- Certaines fonctions répertoriées dans la liste déroulante du champ Fonctions dans Expression Builder 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 \(page 2112\)](#) aux fonctions répertoriées dans le tableau ci-dessous. Ces dernières seront bientôt obsolètes.

Fonction	Alternative recommandée
Alias	UserValue('<Alias>')



Fonction	Alternative recommandée
Devise	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Langue	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)

### Durée

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	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> .

Argument	Description
	<p>Dans la chaîne <math>PnYnMnDTnHnM</math> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P indique la période</li> <li>■ <math>nY</math> indique le nombre d'années</li> <li>■ <math>nM</math> indique le nombre de mois</li> <li>■ <math>nD</math> indique le nombre de jours</li> <li>■ T sépare les spécifications de date et d'heure</li> <li>■ <math>nH</math> indique le nombre d'heures</li> <li>■ <math>nM</math> 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> <pre>Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}]) +'M')</pre> <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('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```

Duration('P0Y0M0DT0H0M')
Duration('P0DT1M')
Duration('P24M')
Duration('P500D')
Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])+ 'M')
Duration('PT1000H3M')
Duration('-P1Y200M')

```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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'import et par l'intermédiaire d'Oracle Data Loader On Demand.

Chaîne de nom de canal	Description
Online	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interactions des utilisateurs dans les fenêtres de navigateur, y compris les mises à jour à partir de la fonctionnalité Mise à jour en masse et des fusions d'enregistrements</li> <li>■ Appels à l'API REST</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> La chaîne de canal Online n'exclut pas les mises à jour effectuées via la fonctionnalité d'import.</p>
Mise à jour en masse	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par la fonctionnalité Mise à jour en masse uniquement.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les mises à jour effectuées par la fonctionnalité Mise à jour en masse sont également exclues par la chaîne de canal Online.</p>
Fusionner les enregistrements	<p>Cette chaîne de canal exclut uniquement les mises à jour effectuées par les fusions d'enregistrements.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les mises à jour à partir des fusions d'enregistrements sont également exclues par la chaîne de canal Online.</p>
Services Web	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par les services Web.</p>
Office	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Integration for Office.</p>
OEI	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle Outlook Email Integration On Demand et Oracle Notes Email Integration On Demand.</p>
Desktop	<p>Cette chaîne de canal exclut les mises à jour effectuées par Oracle CRM On Demand Desktop.</p>
Rest	<p>Cette chaîne de canal exclut uniquement les mises à jour effectuées par les appels à l'API REST.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les mises à jour à partir des appels à l'API REST sont également exclues par la chaîne de canal Online.</p>

Chaîne de nom de canal	Description
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")
```

### Exemple d'autorisation des mises à jour en ligne spécifiées

Lorsque la chaîne de canal Online est spécifiée avec la fonction ExcludeChannel, les mises à jour par les canaux suivants sont empêchées :

- Toutes les interactions des utilisateurs dans les fenêtres de navigateur, y compris les mises à jour à partir de la fonctionnalité Mise à jour en masse et les fusions d'enregistrements
- Appels à l'API REST

Si vous voulez autoriser les mises à jour par les appels à l'API REST, la fonctionnalité Mise à jour en masse ou les fusions d'enregistrements, mais que vous ne voulez pas empêcher les mises à jour à partir d'autres interactions d'utilisateurs dans les fenêtres de navigateur, utilisez la fonction IIF avec la fonction ExcludeChannel pour spécifier les canaux en ligne que vous voulez autoriser. Par exemple, pour autoriser les mises à jour des enregistrements de compte par les appels à l'API REST et empêcher les mises à jour des enregistrements de compte à partir des interactions d'utilisateurs dans les fenêtres de navigateur, y compris la fonctionnalité Mise à jour en masse et les fusions d'enregistrements, vous pouvez créer une règle de workflow avec la configuration suivante :

- Le type d'enregistrement est Compte.
- L'événement déclencheur est Avant sauvegarde enregistrement modifié.
- La case à cocher Annuler la sauvegarde est activée.
- La condition est la suivante :

```
IIF(ExcludeChannel("Online"), 1, IIF(ExcludeChannel("Rest"), 0, 1))
```

Cette règle de workflow autorise les mises à jour par tous les canaux qui ne sont pas empêchés par la chaîne de canal Online, par exemple les services Web et la fonctionnalité d'import, ainsi que les mises à jour via les appels à l'API REST.

**REMARQUE :** Lorsque vous combinez la fonction ExcludeChannel avec une autre fonction, comme illustré dans cet exemple, n'oubliez pas que la fonction ExcludeChannel renvoie une valeur FALSE si le nom de canal spécifié est le canal d'où provient la requête.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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('<CreateDate>')

Renvoie la valeur du champ Date de création sous forme d'une chaîne.

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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.

Argument	Description
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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## HostName

La fonction HostName dans Expression Builder retourne le nom d'hôte du serveur lorsque Oracle CRM On Demand s'exécute.

### Syntaxe

HostName

### Type du résultat

Chaîne

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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(expression1, expression2)

### 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 de Expression Builder \(voir \[About Expression Builder\]\(#\) page 2065\)](#)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

### 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.

Argument	Description
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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### Exemples

Voici un exemple de syntaxe mixte de la fonction If :

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 de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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>], 'REVIEW') > 0
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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 Faux.

### 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
record_type	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 de Expression Builder \(voir \[About Expression Builder\]\(#\) page 2065\)](#)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

## JoinFieldValue

Un type d'enregistrement peut faire référence à un autre à l'aide d'une clé étrangère. Un *champ joint* est un champ d'un type d'enregistrement qui utilise une clé étrangère pour faire référence à un champ d'un autre type d'enregistrement. Par exemple, pour la plupart des types d'enregistrement, le champ OwnerId est une clé étrangère qui fait référence au type d'enregistrement Utilisateur. Dans de nombreux enregistrements, le champ Titulaire est un champ joint qui utilise la clé étrangère OwnerId pour faire référence au champ Pseudonyme sur le type d'enregistrement Utilisateur.

La fonction JoinFieldValue d'Expression Builder renvoie la valeur d'un champ joint lorsque le type d'enregistrement référencé et les clés étrangères correspondantes sont spécifiés dans la fonction. Cette fonction permet également de récupérer d'autres champs du type d'enregistrement référencé qui ne sont pas directement liés à l'objet référenceur, ce qui vous permet de rechercher des champs de types d'enregistrement liés.

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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### Exemples

Exemple 1 : Un processus nécessite une règle de workflow pour rechercher le nom du nouveau titulaire d'un enregistrement modifié. Lors du changement de titulaire, seule la clé étrangère OwnerId de l'enregistrement est mise à jour. Ainsi, la condition suivante d'une règle de workflow ne recherche pas le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Vous pouvez utiliser la condition suivante pour rechercher le nouveau titulaire de l'enregistrement :

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemple 2 : Pour obtenir l'adresse e-mail de l'ancien titulaire d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemple 3 : Pour obtenir l'adresse e-mail du titulaire actuel d'un enregistrement, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemple 4 : Un processus nécessite l'envoi d'un e-mail de demande d'assistance à un contact. Avant l'envoi de cet e-mail, la règle de workflow vérifie que le contact a accepté de recevoir des e-mails. La règle de workflow (basée sur le type d'enregistrement de la demande d'assistance) comporte la condition suivante :

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemple 5 : Pour connaître le territoire du compte principal d'une demande d'assistance, utilisez l'expression suivante :

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### JulianDay

La fonction JulianDay d'Expression Builder renvoie le nombre de jours écoulés depuis midi (Temps universel) le premier janvier 1 4713 avant Jésus-Christ.

#### Syntaxe

```
JulianDay(date)
```

#### Type du résultat

Entier

#### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date. Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianDay(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### 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 2097) 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### 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 2097) 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### JulianWeek

La fonction JulianWeek d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

$JulianDay / 7$

arrondi à l'entier inférieur, où *JulianDay* est le jour renvoyé par la fonction [JulianDay](#) (page 2094).

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## JulianYear

La fonction JulianYear d'Expression Builder renvoie un nombre entier égal à :

*année\_en\_cours* + 4713

### Syntaxe

JulianYear(date)

### Type du résultat

Entier

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
date	Nom de champ qui renvoie un type de données de date. Pour renvoyer la valeur correspondant à la date du jour, utilisez la syntaxe suivante : JulianYear(Today())

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## Left

La fonction Left d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir du côté gauche d'une chaîne.

### Syntaxe

Left(string, length)

### Type du résultat

Chaîne

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Chaîne à partir de laquelle les caractères les plus à gauche sont renvoyés. Si la chaîne contient la valeur NULL, la valeur NULL est renvoyée.
length	Nombre entier indiquant le nombre de caractères à renvoyer. Si cet argument est 0 (zéro), une chaîne vide est renvoyée. Si cet argument est supérieur ou égal au nombre de caractères de la chaîne, la chaîne entière est renvoyée.

### Exemples

Si l'adresse e-mail de l'utilisateur en cours est john.doe@oracle.com, l'exemple suivant renvoie la valeur john :

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### Len

La fonction Len d'Expression Builder renvoie le nombre de caractères d'une chaîne spécifiée.

### Syntaxe

```
Len(string)
```

### Type du résultat

Entier

### Arguments

Le tableau suivant décrit les arguments de la fonction.

Argument	Description
string	Expression de chaîne ou nom de champ à partir duquel les caractères sont comptés. Si la chaîne est vide, 0 (zéro) est renvoyé. Si 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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 de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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 de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## Paramètre linguistique

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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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.

**A SAVOIR :** 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, 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 d'affichage.

### Exemple

Si CALIFORNIA est la valeur d'affichage et CALIF le code indépendant de la langue, les deux exemples suivants renvoient la valeur CALIF :

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIFORNIA ')
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIF ')
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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.

**A SAVOIR :** 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 d'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 de Expression Builder](#) (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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('Account123')
```

Lower("Account123")

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### Mid

La fonction Mid d'Expression Builder renvoie un nombre de caractères spécifié à partir d'une chaîne.

**A SAVOIR :** Pour déterminer le nombre de caractères d'une chaîne, utilisez la fonction [Len](#) (page 2098).

### 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

### 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

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>], "Invalid")
```

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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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 (voir [About Expressions](#) page 2068).

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

### 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

### 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 Eastern Daylight Time (EDT) -0400 UTC, la fonction Timestamp convertit l'heure du serveur en 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)

- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

## 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).
DDDD jjjj	Nom du jour.
MM	Un numéro de mois composé de deux chiffres (01-12, 01 correspondant au mois de janvier). Vous devez utiliser <i>MM</i> en majuscules parce que <i>mm</i> en minuscules désigne les minutes.
MMMM mmmm	Nom du mois. Notez que si vous utilisez des minuscules, vous devez indiquer <i>mmmm</i> (la lettre m répétée quatre fois en minuscules) car la mention <i>mm</i> (la lettre m répétée deux fois en minuscules) désigne les minutes.
Y	Dernier chiffre de l'année.
YY	Deux derniers chiffres de l'année.

Code de format	Description
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.
,	#,###	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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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 Eastern Daylight Time (EDT) -0400 UTC, la fonction Timestamp convertit le jour du serveur en 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 de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- [Utilisation d'Expression Builder](#) (page 2066)
- [Fonctions Expression Builder](#) (page 2079)

## 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('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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, voir [Création et modification de champs \(page 1332\)](#).

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	Alias	Admin
AuthenticationType	Type d'authentification	Uniq.ID util./mot de passe
BusinessUnit	Unité commerciale	Unité commerciale
BusinessUnitLevel1	Business Unit Level 1	Business Unit L1
BusinessUnitLevel2	Business Unit Level 2	Business Unit L2
BusinessUnitLevel3	Business Unit Level 3	Business Unit L3
BusinessUnitLevel4	Business Unit Level 4	Business Unit L4
CellPhone	Tél. (portable)	+1 555 2368978

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
CreatedBy	Créé par	Admin CSR Oracle CRM On Demand
CreatedByld	Non disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Date de création	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Devise	EUR
Service	Service	Service
Division	Division	Division
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Employee Number	12345
EnableTeamContactsSync	Activer synchronisation des interlocuteurs de l'équipe	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificateur externe pour l'accès avec connexion unique	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID unique externe	EXTUID123
FirstName	Prénom	John
FundApprovalLimit	Limite d'approbation du budget	50000
IntegrationId	ID d'intégration	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Responsable de produit
Langue	Langue	Anglais (E.U.)
LastLoggedIn	Dernière connexion	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nom de famille	Doe
LeadLimit	Limite du lead	2345679
Paramètre linguistique	Paramètre linguistique	Anglais - Canada
ManagerFullName	Responsable	John Smith

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
ManagerId	Non disponible	1E4763-IZAU
Market	Market	Market
MiddleName	Deuxième prénom	Middle
MiscellaneousNumber1	Miscellaneous Number 1	2312
MiscellaneousNumber2	Miscellaneous Number 2	2312
MiscellaneousText1	Miscellaneous Text 1	Num. DUNS (WebCAT) = 10461
MiscellaneousText2	Miscellaneous Text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modifié par	John Doe
ModifiedById	Non disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Modified Date	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	M./Mme	Mr.
NeverCall	Ne jamais appeler	Y
NeverEmail	Ne jamais envoyer d'e-mail	Y
NeverMail	Ne jamais envoyer de courrier	Y
PasswordState	Statut du mot de passe	Actif
PersonalCity	Ville	Toronto
PersonalCountry	Pays	Canada
PersonalPostalCode	Code postal	M4C2C3
PersonalProvince	Province	Ontario
PersonalState	Etat/Province	CA
PersonalStreetAddress	Rue	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Tél. (bureau)	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Division principale	Division Asie
PrimaryGroup	Groupe principal	Groupe d'utilisateurs A
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
Région	Région	Ma région
Rôle	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
Statut	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	Y
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

Attribut	Nom d'affichage	Exemple de valeur
WorkFax	Fax (bureau)	+1 555 2365556

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [A propos de Expression Builder \(voir About Expression Builder page 2065\)](#)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)

### 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

Heure

#### 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 (Heure d'été)")
```

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" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

### Rubriques connexes

Pour obtenir des informations sur Expression Builder, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- A propos de Expression Builder (voir [About Expression Builder](#) page 2065)
- Utilisation d'Expression Builder (page 2066)
- Fonctions Expression Builder (page 2079)

## 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 des champs. 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	
<b>Vérifier si les valeurs de champs spécifiés ont changé</b>	
Description	Vérifier s'il y a eu des modifications des valeurs de champs.
Syntaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>
<b>Déclencher un workflow sur la base d'une date de clôture</b>	
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>
<b>Déclencher un workflow si une opportunité atteint un certain stade sans interlocuteur</b>	
Description	Si une opportunité atteint la phase de vente Clôturée/Gagnée sans interlocuteur, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>FieldValue('{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>
<b>Déclencher un workflow lorsqu'une case est cochée</b>	
Description	Si la case Prêt pour révision personnalisée est cochée, exécuter le workflow.
Syntaxe	<code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y')</code>
<b>Vérifier si l'utilisateur actuel est le propriétaire de l'enregistrement</b>	
Description	Vérifier si le propriétaire d'un enregistrement est l'utilisateur actuel. Dans ce cas, la fonction IfNull est utilisée car le champ Propriétaire peut avoir la valeur NULL.
Syntaxe	<code>IfNull([Owner Alias], "Non valide") = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Déclencher l'envoi d'un e-mail lorsque la priorité d'un compte est modifiée</b>	
Description	Déclenche l'envoi d'un e-mail lorsque la valeur du champ Compte - Priorité passe de Faible à Elevé.

### Exemples d'expression Expression Builder

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 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 de Expression Builder \(voir About Expression Builder page 2065\)](#)
- [Utilisation d'Expression Builder \(page 2066\)](#)
- [Fonctions Expression Builder \(page 2079\)](#)



# 17 Index

---

## A

- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Mail Merge for Word 858
- A propos de la barre d'outils On Demand Integration dans Reports and Analysis for Excel 862
- A propos de la barre d'outils Target Builder dans Segmentation Wizard 866
- A propos de la configuration des champs et des mises en page pour les modes de propriété des enregistrements 1318
- A propos de la conservation des livres personnalisés liés lors de la fusion d'enregistrements 171
- A propos de la correspondance des pays et des adresses 1768
- A propos de la création de rapports avec Reports and Analysis for Excel 862
- A propos de la création des structures de livres 1557
- A propos de la définition de la fonctionnalité des règles de workflow 1631
- A propos de la délégation d'utilisateurs 1509
- A propos de la désactivation de code personnalisé pour les utilisateurs 1395
- A propos de la durée de la session Oracle CRM On Demand 205
- A propos de la fusion de divisions et de la suppression de divisions 1279
- A propos de la gestion des champs 1312
- A propos de la gestion des solutions 449
- A propos de la liaison d'enregistrements à des adresses 390
- A propos de la liste des interlocuteurs favoris 329
- A propos de la modification et de la suppression des listes privées créées par d'autres utilisateurs 148
- A propos de la planification de l'exécution automatique des analyses et des tableaux de bord 890
- A propos de la propagation d'accès via l'héritage équipe 1537
- A propos de la protection CSRF (Cross-Site Request Forgery) 1264
- A propos de la recherche avancée sur des enregistrements associés 103
- A propos de la recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement 105
- A propos de la recherche dans les listes à choix multiples 90
- A propos de la recherche par mot clé 90
- A propos de la recherche par mot clé améliorée 119
- A propos de la relation entre des transactions d'échantillon et le stock d'échantillons 638
- A propos de la soumission automatique de transactions d'échantillon 2061
- A propos de la spécification des filtres pour les rapports et tableaux de bord incorporés 1352
- A propos de la standardisation des URL 1445
- A propos de la suppression et de la restauration d'enregistrements 187
- A propos de la synchronisation des événements et des rendez-vous 253
- A propos de la vue avancée pour les onglets d'informations connexes 79
- A propos de l'accès au type d'enregistrement dans les rôles 1521
- A propos de l'accès aux données, du partage des enregistrements et de la propriété des enregistrements 51

- A propos de l'activation et la désactivation du code personnalisé et de l'indicateur de code personnalisé 203
- A propos de l'affichage des listes de produits bloqués pour des interlocuteurs 716
- A propos de l'affichage ou du masquage de la barre d'actions 42
- A propos de l'alimentation automatique des champs de demande d'échantillons 676
- A propos de l'importation de livres et des affectations de livres 1571
- A propos de l'incorporation des rapports et tableaux de bord dans Oracle CRM On Demand 1351
- A propos de l'intégration PIP eBiz et de la gestion des commandes Oracle CRM On Demand 709
- A propos de l'utilisation d'adresses dans les rapports 907
- A propos de l'utilisation des liens Web pour créer des scénarios d'intégration 1362
- A propos de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand 2011
- A propos de profils d'accès dans les équipes, les groupes et les livres 1537
- A propos de Segmentation Wizard 866
- A propos des actions de workflow 1643
- A propos des affectations de livres basées sur le temps 1572
- A propos des affectations de service 1295
- A propos des applets Web personnalisés 1394
- A propos des associations intelligentes et de la fonctionnalité de résolution automatique 116
- A propos des calendriers et des styles de thème 209
- A propos des calendriers fiscaux 1267
- A propos des caractères spéciaux dans des adresses e-mail 67
- A propos des champs affichés sous forme d'images 61
- A propos des champs de géocode dans le type d'enregistrement Adresse 394
- A propos des champs de liste de sélection, des groupes de valeurs de liste de sélection et des divisions 63
- A propos des champs d'informations connexes personnalisés 1339
- A propos des champs masquables 66
- A propos des champs obligatoires selon conditions 1329
- A propos des champs principaux dans l'administration des processus 1619
- A propos des champs Responsable et Responsable (Alias) dans les enregistrements utilisateur 1503
- A propos des champs, des listes de sélection et des métriques 1481
- A propos des cibles de déplacement dans les éditeurs de vue 1096
- A propos des conditions de filtre 84
- A propos des configurations de pièce jointe 1481
- A propos des divisions et des groupes de valeurs de liste de sélection des enregistrements 1280
- A propos des doublons lors de la création d'enregistrements 195
- A propos des enregistrements en double et des ID externes 1789
- A propos des équipes d'opportunité 361
- A propos des états de transition et des champs de transition dans l'administration des processus 1618
- A propos des événements de suivi des modifications 1754
- A propos des événements déclencheurs d'association et de dissociation 1637
- A propos des événements d'intégration 2022
- A propos des événements planifiés 1658
- A propos des fichiers vCard 327
- A propos des groupes de valeurs de liste de sélection 1451
- A propos des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes 77
- A propos des informations contenues dans les fichiers iCalendar 245
- A propos des informations des champs modifiés dans les enregistrements 1433
- A propos des interlocuteurs bloqués 336
- A propos des jours de travail et des heures de bureau du calendrier 214
- A propos des limites des présentations personnalisées 1382
- A propos des listes de sélection en cascade et des groupes de valeurs de liste de sélection 1414

- A propos des mises en page Utilisateur 1502
- A propos des modes de propriété des enregistrements 1561
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés 1541
- A propos des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux 1540
- A propos des Opportunités et des Prévisions 344
- A propos des options Visualisation recommandée et Meilleure visualisation 1096
- A propos des paramètres de profil pour les utilisateurs 817
- A propos des performances des rapports 1179
- A propos des phases de vente et de la fonction de mise à jour en masse 362
- A propos des pièces jointes 178
- A propos des privilèges dans les rôles 1523
- A propos des produits bloqués pour les interlocuteurs 337
- A propos des profils d'accès dans les rôles 1536
- A propos des rappels d'activité 222
- A propos des rapports sur les objets personnalisés 906
- A propos des règles d'affectation 1710
- A propos des règles de connexion et de mot de passe 1256
- A propos des règles de workflow 1632
- A propos des règles de workflow basées sur le temps 1645
- A propos des relations n à n relatives aux objets personnalisés 1484
- A propos des restrictions d'adresse IP pour les rôles 1524
- A propos des scripts d'évaluation 2041
- A propos des services Web de support des livres 1561
- A propos des sessions simultanées dans Oracle CRM On Demand 206
- A propos des signatures électroniques 636
- A propos des valeurs par défaut dans les champs de recherche 90
- A propos des widgets On Demand 846
- A propos des workflows de demande d'échantillons et des règles de produits bloqués 717
- A propos d'Oracle Social Engagement and Monitoring 457
- A propos d'Oracle Social Network 463
- A propos du blocage des produits et des modèles de CR visite 716
- A propos du calendrier fiscal personnalisé dans l'analytique 899
- A propos du géocodage des informations d'adresse 396
- A propos du glisser-déposer des rendez-vous dans le calendrier 224
- A propos du paramètre Conserver la valeur de liste de sélection désactivée lors de la mise à jour 1372
- A propos du paramètre Lecture de tous les enregistrements autorisée, en fonction du rôle 819
- A propos du remplacement des processus de verrouillage des enregistrements 1630
- A propos du suivi des utilisations dans Oracle CRM On Demand 1223
- A propos du verrouillage d'enregistrement 124
- A propos du volet d'enregistrement dans les pages de liste 151
- About Advanced Search of a Single Record Type 101
- About Concatenated Fields 59
- About Custom Fields 1320
- About Expression Builder 2065
- About Expressions 2068
- About Filter Values 89
- About Hierarchies 1056
- About Limitations in Analytics 901
- About Targeted Search 81
- About the HTML Editor 68
- About the Interface 30
- About the Layouts of New Record Pages 54
- About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 2017
- About Visibility to Records in Analytics 891
- About Workflow Rule and Workflow Action Failures 1647
- Accéder à une carte pour une adresse 391
- Accès à la documentation de la version Oracle CRM On Demand 202
- Accès à l'assistant du processus de vente 351
- Accessing the Data and Integration Tools 840

- [Accessing Your Pending and Sent Emails](#) 844
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) 924
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) 927
- [Accréditation](#) 566
- [Accreditation Fields](#) 572
- [Accusé de réception de la totalité d'un transfert d'échantillons](#) 613
- [Accusé de réception du stock d'échantillons](#) 603
- [Accusé de réception d'une partie d'un transfert d'échantillons](#) 613
- [Activation de la fonction de suivi des modifications](#) 1741
- [Activation de l'association de véhicule dans les demandes d'assistance](#) 799
- [Activation de livres pour votre société](#) 1587
- [Activation des contrôles d'accès pour les types d'enregistrement associés](#) 1628
- [Activation des langues](#) 1265
- [Activation des livres pour les utilisateurs et les rôles d'utilisateur](#) 1588
- [Activation des rapports personnalisés dans Ma page d'accueil](#) 1464
- [Activation d'images dans les pages de détails](#) 1467
- [Activation d'un avis de non-responsabilité sur échantillon](#) 665
- [Activation d'un type de produit Véhicule](#) 800
- [Activation et désactivation de comptes de partenaire](#) 470
- [Actualisation des prévisions](#) 370
- [Adding Action Links to Analyses](#) 1083
- [Administration de la conversion de leads](#) 1719
- [Administration de la société](#) 1225
- [Administration des adresses](#) 1301
- [Administration des affectations de service](#) 1295
- [Administration des packages de personnalisation](#) 2062
- [Administration d'Oracle CRM On Demand](#) 1213
- [Administration du calendrier fiscal](#) 1266
- [Administration du paramètre Copie activée](#) 1346
- [Administration du processus](#) 1618
- [Adresses](#) 378
- [Affectation d'activités à un autre employé](#) 231
- [Affectation de demandes d'assistance](#) 443
- [Affectation d'enregistrements aux livres](#) 1591
- [Affectation d'un membre d'équipe à une liste d'enregistrements](#) 163
- [Affichage de la page Suivi des modifications - Liste](#) 1756
- [Affichage de pages Web externes, de rapports et de tableaux de bord sur les onglets](#) 1446
- [Affichage de vos onglets](#) 826
- [Affichage des accréditations pour les partenaires](#) 570
- [Affichage des accusés de réception d'alerte](#) 1294
- [Affichage des activités](#) 219
- [Affichage des calendriers d'autres utilisateurs](#) 246
- [Affichage des certifications pour les partenaires](#) 561
- [Affichage des champs de piste d'audit](#) 822
- [Affichage des cours pour les partenaires](#) 543
- [Affichage des enregistrements d'adresse des comptes, des interlocuteurs, des concessionnaires ou des partenaires](#) 390
- [Affichage des examens pour les partenaires](#) 552
- [Affichage des filtres appliqués aux résultats des données analytiques](#) 1120
- [Affichage des informations d'utilisation des fichiers et des enregistrements](#) 1300
- [Affichage des informations sur le service Oracle CRM On Demand](#) 201
- [Affichage des listes de tâches de groupe](#) 252
- [Affichage des résultats dans les vues Bandeau](#) 1129
- [Affichage des résultats dans les vues Entonnoir](#) 1125
- [Affichage des résultats dans les vues Graphique](#) 1105
- [Affichage des résultats dans les vues Jauge](#) 1119
- [Affichage des résultats dans les vues Mosaïque des performances](#) 1102
- [Affichage des résultats dans les vues Tableau croisé dynamique](#) 1111

- Affichage des résultats dans les vues Treemap 1103
- Affichage des résultats dans les vues Treillis 1104
- Affichage des tableaux de bord 1186
- Affichage des transactions de remise d'échantillon 616
- Affichage d'images dans les pages Détails des enregistrements 76
- Affichage d'instances en attente dans le moniteur des attentes de workflow 1705
- Affichage d'instances en erreur dans le moniteur des erreurs de workflow 1699
- Affichage du code SQL dans l'onglet Avancé de l'analytique 1142
- Affichage et exportation des carnets de rapports 1211
- Affichage et modification de prévisions à l'aide d'une devise différente 371
- Ajout d'analyses à un carnet de rapports 1209
- Ajout de colonnes à des analyses 1064
- Ajout de crédits aux budgets 532
- Ajout de fichiers en pièce jointe à des enregistrements 184
- Ajout de fichiers et d'URL en pièce jointe à des enregistrements 180
- Ajout de filtres à des colonnes dans l'analytique 1065
- Ajout de légendes aux rapports à l'aide de l'affichage de légende 1123
- Ajout de licence de l'interlocuteur au niveau Etat 335
- Ajout de liens de texte et d'image sur les pages d'un tableau de bord 1196
- Ajout de livres à un plan de diffusion 680
- Ajout de livres à une solution 454
- Ajout de livres aux mises en page de détails d'enregistrement 1590
- Ajout de livres dans une période de stock 596
- Ajout de notes 173
- Ajout de pages de tableau de bord à un carnet de rapports 1209
- Ajout de participants aux budgets 531
- Ajout de participants aux visites 619
- Ajout de profils d'accès 1549
- Ajout de recommandations 333
- Ajout de relations entre les éléments d'un plan de diffusion 687
- Ajout de rôles 1525
- Ajout de solutions aux demandes d'assistance 444
- Ajout de tables aux résultats 1101
- Ajout de texte de marquage aux résultats 1121
- Ajout de titre aux résultats 1100
- Ajout de transactions d'échantillon à une période de stock 596
- Ajout de types d'enregistrement 1469
- Ajout de vues de calendrier personnalisées 251
- Ajout de vues de dossiers de données analytiques aux pages d'un tableau de bord 1198
- Ajout d'éléments à un plan de diffusion 681
- Ajout d'éléments de transaction à une transaction d'échantillon 617
- Ajout d'e-mails de Microsoft Outlook et de Lotus Notes 851
- Ajout d'états de transition aux processus 1625
- Ajout d'informations DEA dans les adresses d'interlocuteur 386
- Ajout d'interlocuteurs multiples à des visites de compte 621
- Ajout d'invites à des tableaux de bord 1193
- Ajout d'invites de devises dans l'analytique 1139
- Ajout d'invites de filtre de colonne dans l'analytique 1137
- Ajout d'invites de variable dans l'analytique 1140
- Ajout d'invites d'image dans l'analytique 1139
- Ajout d'un stock d'échantillons à une période de stock 595
- Ajout d'un texte explicatif aux résultats 1126
- Ajout d'utilisateurs délégués 825
- Ajout et modification de vues 1095
- Ajustement des réponses au message 240
- Ajustement des transactions d'échantillon 614
- Allocation d'échantillons aux utilisateurs finaux 650
- Allocations 648
- Allocations d'interlocuteur professionnel de santé 653
- Analyse de suivi des leads 286
- Analyse des interlocuteurs 334

- Analyse des performances de compte 315
  - Analyse du pipeline 357
  - Analytique 871
  - Annulation de demandes 485
  - Annulation de demandes BDM 508
  - Annulation de demandes de tarification spéciale 520
  - Annulation de la soumission de prévisions 372
  - Annulation des enregistrements d'affaires 495
  - Annulation des opérations d'enregistrement de workflow 1669
  - Aperçu des enregistrements 123
  - Application de la mise en forme cosmétique aux analyses et aux tableaux de bord 1062
  - Application d'une mise en forme aux tableaux de bord 1200
  - Approbation de demandes 484
  - Approbation de demandes BDM 507
  - Approbation de réclamations de demandes BDM 509
  - Approbation d'enregistrements d'affaires 493
  - Approbation des demandes de tarification spéciale 519
  - Approbation des réclamations pour des demandes de tarification spéciale 521
  - Approbation et publication de solutions 454
  - Archivage des leads 280
  - Asset Historical Analytics Subject Area 938
  - Assets Real-Time Reporting Subject Area 1016
  - Assistant d'export 2005
  - Assistant d'import 1999
  - Association d'accréditations à des produits, catégories de produit et solutions 569
  - Association de cours aux produits, catégories de produits et solutions 542
  - Association de différentes accréditations 569
  - Association de différentes certifications 561
  - Association de différents cours 543
  - Association de groupes de valeurs de liste de sélection aux divisions 1277
  - Association de produits à des demandes de tarification spéciale 516
  - Association de programmes à des demandes de tarification spéciale 517
  - Association de vues maître et détail 1132
  - Association d'enregistrements d'affaires à des opportunités 497
  - Association des certifications à des produits, des catégories de produit et des solutions 560
  - Association des certifications aux examens et aux cours 560
  - Association des cours aux examens et aux certifications 542
  - Association des enregistrements d'indication de produit aux présentations produits 704
  - Association des examens aux cours et aux certifications 551
  - Association des examens aux produits, catégories de produits et solutions 551
  - Association des indications de produit aux enregistrements de diffusion de produit structuré 705
  - Association des livres par défaut à un utilisateur par type d'enregistrement 1504
  - Association d'examens 552
  - Association d'objectifs de visite, d'objectifs de prochaine visite et de résultats aux présentations produits dans une visite commerciale 697
  - Association d'utilisateurs aux divisions 1278
  - Association d'utilisateurs aux livres 1584
  - Assurance 757
  - Attribution du droit d'accès en connexion au support technique 826
  - Audit de la société 1282
  - Auto-administration des partenaires 1513
  - Automobile 791
  - Autorisation des interlocuteurs à recevoir des échantillons 2058
  - Autres champs : Préparation de l'importation 1945
  - Avant de commencer 28
  - Avis de non-responsabilité sur échantillon 660
  - Avoirs du compte financier 741
- B
- Blocage d'interlocuteurs 336

- Book Hierarchy Support in Analytics 1057
  - Book Management 1553
  - Budgets 528
- C
- Calcul du total en cours du stock d'échantillons 602
  - Calcul du volume de l'affaire 496
  - Calendrier et activités 209
  - Campagnes 262
  - Cartes 403
  - Certification 557
  - Certification Fields 563
  - Champ requis pour la qualification de lead 280
  - Champs d'accréditation : Préparation de l'importation 1827
  - Champs d'activité 254
  - Champs d'adresse 392
  - Champs d'adresse : Préparation de l'importation 1830
  - Champs d'adresse de compte : Préparation de l'importation 1813
  - Champs d'adresse d'interlocuteur : Préparation de l'importation 1857
  - Champs d'alerte 1294
  - Champs d'allocation : Préparation de l'importation 1831
  - Champs d'allocation d'interlocuteur professionnel de santé : Préparation de l'importation 1911
  - Champs d'assurance des biens : Préparation de l'importation 1913
  - Champs d'avis de non-responsabilité sur échantillon : Préparation de l'importation 1972
  - Champs de budget 537
  - Champs de campagne : Préparation de l'importation 1848
  - Champs de catégorie du produit : Préparation de l'importation 1968
  - Champs de certification : Préparation de l'importation 1850
  - Champs de chiffre d'affaires du produit de l'opportunité : Préparation de l'importation 1943
  - Champs de compte 315
  - Champs de compte du plan 429
  - Champs de compte du plan : Préparation de l'importation 1957
  - Champs de compte financier : Préparation de l'importation 1900
  - Champs de compte : Préparation de l'importation 1817
  - Champs de comptes de portefeuille 730
  - Champs de concessionnaires 793
  - Champs de concurrent compte : Préparation de l'importation 1815
  - Champs de cours : Préparation de l'importation 1873
  - Champs de couverture : Préparation de l'importation 1874
  - Champs de dégâts : Préparation de l'importation 1881
  - Champs de demande : Préparation de l'importation 1832
  - Champs de demande BDM : Préparation de l'importation 1925
  - Champs de demande de certification : Préparation de l'importation 1852
  - Champs de demande de tarification spéciale 525
  - Champs de demande de tarification spéciale : Préparation de l'importation 1988
  - Champs de demande d'échantillons 674
  - Champs de demande d'échantillons : Préparation de l'importation 1975
  - Champs de demandes d'accréditation : Préparation de l'importation 1829
  - Champs de demandes d'assistance 445
  - Champs de demandes d'assistance : Préparation de l'importation 1980
  - Champs de destinataires de la campagne : Préparation de l'importation 1850
  - Champs de foyer 724
  - Champs de la période de stock : Préparation de l'importation 1915
  - Champs de l'interlocuteur du plan : Préparation de l'importation 1958
  - Champs de liste de prix : Préparation de l'importation 1966
  - Champs de livre 1594
  - Champs de livre : Préparation de l'importation 1844
  - Champs de livre de compte : Préparation de l'importation 1813
  - Champs de livre de l'interlocuteur : Préparation de l'importation 1858
  - Champs de lot d'échantillons : Préparation de l'importation 1974
  - Champs de média social 459
  - Champs de note : Préparation de l'importation 1934



- Champs de partenaire : Préparation de l'importation 1948
- Champs de partenaires/compte : Préparation de l'importation 1825
- Champs de participations à un compte financier : Préparation de l'importation 1904
- Champs de partie concernée 777
- Champs de partie concernée : Préparation de l'importation 1917
- Champs de plan commercial 420
- Champs de plan commercial : Préparation de l'importation 1847
- Champs de plan de diffusion : Préparation de l'importation 1928
- Champs de plan financier : Préparation de l'importation 1905
- Champs de police : Préparation de l'importation 1959
- Champs de portefeuille : Préparation de l'importation 1964
- Champs de prévision 376
- Champs de produit 646
- Champs de produit : Préparation de l'importation 1969
- Champs de produit avec tarification spéciale 523
- Champs de produit avec tarification spéciale : Préparation de l'importation 1986
- Champs de produit bloqué 717
- Champs de produit bloqué : Préparation de l'importation 1841
- Champs de produit financier : Préparation de l'importation 1907
- Champs de programme de partenariats : Préparation de l'importation 1956
- Champs de recherche par défaut pour la recherche par mot clé 91
- Champs de réclamation : Préparation de l'importation 1853
- Champs de relation entre les éléments du plan de diffusion : Préparation de l'importation 1932
- Champs de réponse aux messages : Préparation de l'importation 1927
- Champs de rôle d'interlocuteur d'opportunité : Préparation de l'importation 1937
- Champs de signature : Préparation de l'importation 1983
- Champs de solutions : Préparation de l'importation 1984
- Champs de souscripteur : Préparation de l'importation 1962
- Champs de stock d'échantillons 604
- Champs de stock d'échantillons : Préparation de l'importation 1973
- Champs de suivi des modifications : Préparation de l'importation 1933
- Champs de titulaires de compte financier : Préparation de l'importation 1902
- Champs de transactions d'échantillons : Préparation de l'importation 1979
- Champs de transactions financières : Préparation de l'importation 1909
- Champs de véhicules 804
- Champs de véhicules : Préparation de l'importation 1995
- Champs d'élément de commande : Préparation de l'importation 1947
- Champs d'élément de demande d'échantillons : Préparation de l'importation 1977
- Champs d'élément de transaction 645
- Champs d'élément de transaction : Préparation de l'importation 1991
- Champs d'élément détaillé de liste de prix : Préparation de l'importation 1967
- Champs d'éléments de plan de diffusion 688
- Champs d'éléments de plan de diffusion : Préparation de l'importation 1930
- Champs d'enregistrement d'affaire 499
- Champs d'enregistrement d'affaire : Préparation de l'importation 1883
- Champs d'équipe de l'interlocuteur : Préparation de l'importation 1871
- Champs d'équipe d'opportunité : Préparation de l'importation 1942
- Champs d'équipe du compte : Préparation de l'importation 1826
- Champs d'équipement : Préparation de l'importation 1839
- Champs des allocations d'interlocuteur professionnel de santé 655
- Champs des campagnes 267
- Champs des demandes 485
- Champs des demandes BDM 510
- Champs des demandes d'accréditation 574
- Champs des demandes de certification 565
- Champs des leads 286
- Champs des opportunités 363



- Champs des opportunités : Préparation de l'importation 1938
- Champs des opportunités de plan 436
- Champs des profils de courtier 788
- Champs des profils sociaux 462
- Champs des profils sociaux : Préparation de l'importation 1984
- Champs des relations entre les éléments pour un plan de diffusion 693
- Champs des solutions 455
- Champs d'événement 585
- Champs d'événement : Préparation de l'importation 1894
- Champs d'examen : Préparation de l'importation 1896
- Champs d'indication de produit 705
- Champs d'indication de produit : Préparation de l'importation 1971
- Champs d'inscription à l'examen : Préparation de l'importation 1898
- Champs d'inscription à un cours 547
- Champs d'inscription à un examen 556
- Champs d'inscription au cours : Préparation de l'importation 1871
- Champs d'instances de workflow en attente 1707
- Champs d'instances de workflow en erreur 1701
- Champs d'interlocuteur 339
- Champs d'interlocuteur de compte : Préparation de l'importation 1815
- Champs d'interlocuteur de la tâche : Préparation de l'importation 1990
- Champs d'interlocuteur de plan 433
- Champs d'interlocuteur du rendez-vous : Préparation de l'importation 1835
- Champs d'interlocuteurs pour les véhicules : Préparation de l'importation 1995
- Champs d'invité : Préparation de l'importation 1916
- Champs d'objectif 425
- Champs d'objectif : Préparation de l'importation 1935
- Champs d'opportunit de plané : Préparation de l'importation 1959
- Champs du profil de courtier : Préparation de l'importation 1845
- Champs du rapport d'audit de stock : Préparation de l'importation 1915
- Champs du rapport d'audit du stock 606
- Champs d'utilisateur de la tâche : Préparation de l'importation 1990
- Champs d'utilisateur de livre : Préparation de l'importation 1842
- Champs d'utilisateur du rendez-vous : Préparation de l'importation 1836
- Champs Evénement de compte : préparation de l'importation 1816
- Champs Evénement de lead : préparation de l'importation 1918
- Champs Evénement d'opportunité : préparation de l'importation 1937
- Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat 589
- Champs Licence de l'interlocuteur au niveau Etat : Préparation de l'importation 1870
- Champs relatifs à la commande 711
- Champs relatifs à la période de stock 600
- Champs relatifs à la police 781
- Champs relatifs à l'adhésion aux programmes 478
- Champs relatifs à l'allocation 651
- Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité lié 670
- Champs relatifs à l'avis de non-responsabilité sur échantillon 667
- Champs relatifs aux comptes financiers 736
- Champs relatifs aux couvertures 768
- Champs relatifs aux dommages 772
- Champs relatifs aux lots d'échantillons 659
- Champs relatifs aux partenaires 472
- Champs relatifs aux participations de compte financier 743
- Champs relatifs aux plans de diffusion 682
- Champs relatifs aux plans financiers 746
- Champs relatifs aux produits financiers 751
- Champs relatifs aux programmes de partenariat 479
- Champs relatifs aux réclamations 763
- Champs relatifs aux souscripteurs 785
- Champs relatifs aux titulaires de comptes financiers 740
- Champs relatifs aux transactions financières 754
- Champs Rendez-vous, Tâche et Appel : Préparation de l'importation 1836
- Champs Transaction d'échantillon 640

- [Champs utilisateur et système](#) 1357
- [Changement de mot de passe](#) 823
- [Changement de nom des types d'enregistrement](#) 1466
- [Changement des noms des titres de section de champ](#) 1393
- [Changing Picklist Values](#) 1370
- [Changing Your Action Bar Layout](#) 837
- [Chargement des extensions côté client](#) 1458
- [Chargement et gestion des icônes d'entête global personnalisées](#) 1469
- [Chargement et gestion des jeux d'icônes personnalisées](#) 1468
- [Ciblage d'interlocuteurs pour les campagnes](#) 265
- [Clôture des demandes d'assistance résolues](#) 445
- [Clôture d'une demande d'assistance](#) 440
- [Clôture d'une période de stock](#) 598
- [Code de rejet pour les leads](#) 1725
- [Combinaison d'analyses à l'aide des opérations ensemblistes](#) 1090
- [Combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse](#) 1087
- [Commandes](#) 706
- [Comptage du nombre d'enregistrements dans les listes](#) 157
- [Comptes](#) 294
- [Comptes du plan](#) 427
- [Comptes financiers](#) 733
- [Conception d'un filtre](#) 880
- [Conception d'une action](#) 883
- [Conception d'une analyse](#) 890
- [Conception d'une condition](#) 882
- [Concessionnaires](#) 791
- [Concessionnaires - Champs : Préparation de l'importation](#) 1887
- [Configuration de dossiers dans l'analytique](#) 886
- [Configuration de la définition des prévisions](#) 1725
- [Configuration de la livraison d'e-mails à l'aide d'Oracle Eloqua Engage](#) 2050
- [Configuration de la soumission automatique de transactions d'échantillon](#) 2060
- [Configuration de la visibilité des utilisateurs sur des dossiers de données analytiques partagés](#) 887
- [Configuration de scripts d'évaluation](#) 2041
- [Configuration de votre calendrier](#) 837
- [Configuration des divisions](#) 1275
- [Configuration des listes de prix pour Life Sciences](#) 2035
- [Configuration des listes de prix pour PRM](#) 2032
- [Configuration des modes de propriété des enregistrements](#) 1581
- [Configuration des paramètres de communication](#) 1255
- [Configuration des paramètres de la semaine de travail et du calendrier de la société](#) 1242
- [Configuration des paramètres de lead](#) 1244
- [Configuration des paramètres de profil supplémentaires de la société](#) 1255
- [Configuration des paramètres de sécurité de la société](#) 1249
- [Configuration des paramètres de thème de la société](#) 1245
- [Configuration des paramètres de visibilité Analytics](#) 1253
- [Configuration des paramètres de visibilité des données de la société](#) 1245
- [Configuration des paramètres d'intégration](#) 1248
- [Configuration des paramètres d'intégration d'Oracle Social Network](#) 2049
- [Configuration des paramètres du programme Geocoder](#) 1255
- [Configuration d'informations importantes sur la société](#) 1226
- [Configuration d'Oracle Social Engagement and Monitoring](#) 2048
- [Configuration du filtrage des listes de sélection sur la base des enregistrements d'allocation pour un commercial](#) 2058
- [Configuration du workflow](#) 1630
- [Configuration système requise pour Oracle CRM On Demand](#) 207
- [Configuring Company Settings](#) 1227
- [Connexion en tant que nouvel utilisateur](#) 29
- [Considérations relatives à l'importation de fichiers vCard dans Oracle CRM On Demand](#) 328
- [Consultation de l'activité de budget](#) 537
- [Consultation de l'activité de connexion d'un utilisateur](#) 1507
- [Consultation de l'activité de connexion pour tous les utilisateurs](#) 1282

- Consultation de l'historique des prévisions 371
- Consultation de l'historique d'utilisation des affectations de service 1298
- Consultation de l'utilisation des affectations de service dans votre entreprise 1297
- Consultation de l'utilisation des services Web 2015
- Consultation de prévisions 368
- Consultation de toutes les demandes d'exportation de votre société 1289
- Consultation de vos demandes d'exportation 841
- Consultation de votre activité de connexion 823
- Consultation des données d'un rapport 874
- Consultation des informations sur vos délégués 824
- Consultation des modifications de la configuration administrative de la piste d'audit 1285
- Consultation des modifications de la piste d'audit avec la piste d'audit principale 1284
- Consultation des plans de diffusion recommandés pour les activités 681
- Consultation des résultats d'exportation 2009
- Consultation des solutions 453
- Contact Fields: Import Preparation 1860
- Contact Team Historical Analytics Subject Area 946
- Contacter Oracle 207
- Contenu conditionnel sur les pages d'un tableau de bord 1196
- Contrôle de l'aspect des pages d'un tableau de bord 1194
- Contrôle du mode d'affichage des résultats lorsque les utilisateurs explorent les pages d'un tableau de bord 1198
- Conversion d'adresses non partagées en adresses partagées 1301
- Conversion d'avis de non-responsabilité globaux en avis de non-responsabilité multilingues 666
- Conversion de comptes en comptes partenaire 471
- Conversion de leads en comptes, interlocuteurs, enregistrements d'affaires ou opportunités 280
- Conversion d'enregistrements d'affaires en comptes, interlocuteurs ou opportunités 497
- Copie d'enregistrements 123
- Copie d'objets de données analytiques de la préparation à la production 879
- Copie et déplacement d'objets d'analyse 878
- Correction des différences entre les quantités physiques et électroniques 617
- Correction d'un enregistrement d'ajustement de stock existant 614
- Cours 539
- Course Fields 544
- Couvertures 767
- Creating and Refining Lists 143
- Creating Scheduled Events for Analytics 1664
- Création d'actions de workflow : Affecter un livre 1673
- Création d'actions de workflow : Attendre 1692
- Création d'actions de workflow : Créer un événement d'intégration 1675
- Création d'actions de workflow : Créer une tâche 1679
- Création d'actions de workflow : Envoyer un e-mail 1684
- Création d'actions de workflow : Mettre à jour des valeurs 1690
- Création d'activités 221
- Création d'adhésions à un programme de partenariat 477
- Création d'adresses non partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire 387
- Création d'adresses partagées dans les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire ou partenaire 382
- Création d'applets Web de flux RSS 1398
- Création d'applets Web de rapport 1404
- Création d'applets Web de tableau de bord 1406
- Création d'applets Web d'URL 1402
- Création d'applets Web globaux 1456
- Création d'applets Web HTML 1401
- Création d'applets Web pour des types d'enregistrement 1396
- Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon globaux 663

- Création d'avis de non-responsabilité sur échantillon multilingues 664
  - Création de carnets de rapports 1208
  - Création de champs d'informations connexes personnalisés 1341
  - Création de demandes 483
  - Création de divisions 1277
  - Création de groupes de valeurs de liste de sélection 1454
  - Création de groupes et d'éléments calculés 1134
  - Création de l'enregistrement d'une affaire à partir d'une opportunité 359
  - Création de livres et de hiérarchies de livres 1582
  - Création de messages personnalisés pour le résultat Aucune donnée dans les analyses 1136
  - Création de mesures calculées 1135
  - Création de modèles Mail Merge for Word 859
  - Création de nouveaux thèmes 1472
  - Création de périodes de stock pour les utilisateurs 1512
  - Création de présentations personnalisées pour les pages d'accueil 1425
  - Création de processus 1624
  - Création de produits avec tarification spéciale comme produits connexes 522
  - Création de profils d'accès pour les livres 1587
  - Création de programmes de partenariat 476
  - Création de publipostages directs ou d'e-mails globaux avec Mail Merge for Word 860
  - Création de rapports à l'aide de Reports and Analysis for Excel 863
  - Création de rapports personnalisés dans la page d'accueil 1421
  - Création de règles de workflow 1655
  - Création de rendez-vous pour plusieurs comptes 313
  - Création de réponses au message à partir d'un élément de plan de diffusion 688
  - Création de réponses au message à partir d'un plan de diffusion 682
  - Création de scripts d'évaluation 2045
  - Création de segments 867
  - Création de tableaux de bord 1188
  - Création de Transactions d'échantillon perdu ou trouvé 616
  - Création de types de livre et de rôles d'utilisateur de livre 1581
  - Création d'enregistrements 55
  - Création d'enregistrements d'affaires 491
  - Création des éléments de commande pour des produits 709
  - Création des mises en page de conversion de lead 1722
  - Création d'étapes de sélection 1135
  - Création d'événements planifiés 1661
  - Création d'invites de tableau de bord 1192
  - Création d'un enregistrement d'ajustement de stock 615
  - Création d'un filtre 880
  - Création d'un rapport d'audit de stock pour une période de stock 597
  - Création d'un transfert d'échantillons 612
  - Création d'une action 884
  - Création d'une condition 881
  - Création d'une demande de tarification spéciale à partir d'une opportunité 358
  - Création d'une file d'attente d'événements d'intégration 2024
  - Création et gestion de la présentation des barres d'actions et des en-têtes globaux 1461
  - Création et modification de champs 1332
  - Création manuelle d'enregistrements de modification 1761
  - Créer des champs de liste de sélection personnalisés avec des valeurs partagées 1344
  - Custom Object Field: Import Preparation 1876
  - Customizing Page Layouts for Creating New Records 1390
  - Customizing Related Item Layouts 1374
  - Customizing Static Page Layouts 1383
  - Customizing the Audit Trail 1426
- D
- Définition d'alertes pour les affectations de service 1299
  - Définition de formules de colonne 1082
  - Définition de la vue par défaut de votre calendrier 249
  - Définition de liens Web 1348
  - Définition de listes de sélection en cascade 1410

- Définition de listes de sélection en cascade partagées 1412
- Définition de mises en page dynamiques 1434
- Définition de processus de vente, de catégories et de conseillers 1732
- Définition de vos questions de sécurité 824
- Définition de votre thème 820
- Définition de votre type d'enregistrement de recherche par défaut 819
- Définition des balises d'intégration de champ personnalisé 1347
- Définition des catégories de produits 2029
- Définition des contrôles de mot de passe de la société 1257
- Définition des devises 1272
- Définition des droits d'accès 1602
- Définition des droits d'accès pour l'affichage des enregistrements principaux 1602
- Définition des droits d'accès pour l'affichage des types d'enregistrements associés 1604
- Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements associés 1606
- Définition des droits d'accès pour l'utilisation des types d'enregistrements principaux 1603
- Définition des emplacements des versions du programme d'installation d'Oracle CRM On Demand Desktop 2064
- Définition des groupes 1598
- Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements associés 1551
- Définition des niveaux d'accès pour les types d'enregistrements principaux 1550
- Définition des préférences relatives aux sciences de la vie 2055
- Définition des produits de votre société 2030
- Définition des quotas de ventes des utilisateurs 1504
- Définition des règles d'affectation 1714
- Définition des territoires 1601
- Définition des utilisateurs 1489
- Définition des utilisateurs (Partenaires) 1515
- Définition d'options d'action 884
- Définition du nombre d'échantillonnages possible pour un interlocuteur sans licence au niveau Etat valide 2057
- Définition du profil des foyers 722
- Définition du profil et des paramètres généraux par défaut de votre société 1225
- Définition du type d'adresse des adresses non partagées à l'aide de Modifier la relation 1306
- Définition d'un calendrier fiscal personnalisé 1268
- Demande d'accréditation 571
- Demande de certification 562
- Demande d'un inventaire provisoire 598
- Demandes 480
- Demandes BDM 502
- Demandes d'assistance 440
- Demandes d'assistance et solutions 439
- Demandes de tarification spéciale 512
- Demandes d'échantillons 671
- Démarrage 27
- Démarrage avec les données analytiques 900
- Désactivation de règles et d'actions de workflow 1696
- Désactivation des utilisateurs 1512
- Désactivation des utilisateurs (Partenaires) 1518
- Devis 713
- Diffusion de produit structuré 695
- Domaine Analyses historiques de compte et compte connexe 922
- Domaine Analyses historiques de compte et de concurrent 918
- Domaine Analyses historiques de compte et de partenaire 920
- Domaine Analyses historiques de la fourniture de contenu personnalisé 967
- Domaine Analyses historiques de l'analyse du suivi des utilisations 981
- Domaine Analyses historiques de l'enregistrement d'affaire 947
- Domaine Analyses historiques de pipeline 969
- Domaine Analyses historiques d'équipe d'opportunité 965
- Domaine Analyses historiques des activités 928
- Domaine Analyses historiques des activités de visite 939

- [Domaine Analyses historiques des activités partagées 977](#)
- [Domaine Analyses historiques des adresses de compte 917](#)
- [Domaine Analyses historiques des adresses d'interlocuteur 943](#)
- [Domaine Analyses historiques des adresses partagées 978](#)
- [Domaine Analyses historiques des campagnes 941](#)
- [Domaine Analyses historiques des comptes 925](#)
- [Domaine Analyses historiques des concessionnaires 950](#)
- [Domaine Analyses historiques des demandes BDM 956](#)
- [Domaine Analyses historiques des devis 973](#)
- [Domaine Analyses historiques des foyers 952](#)
- [Domaine Analyses historiques des intérêts de l'interlocuteur 944](#)
- [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs 944](#)
- [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs de compte 924](#)
- [Domaine Analyses historiques des interlocuteurs d'opportunité 962](#)
- [Domaine Analyses historiques des leads 954](#)
- [Domaine Analyses historiques des objets personnalisés avancés 929](#)
- [Domaine Analyses historiques des opportunités 962](#)
- [Domaine Analyses historiques des opportunités et des concurrents 958](#)
- [Domaine Analyses historiques des opportunités et des partenaires 960](#)
- [Domaine Analyses historiques des partenaires 965](#)
- [Domaine Analyses historiques des phases de vente 973](#)
- [Domaine Analyses historiques des portefeuilles 970](#)
- [Domaine Analyses historiques des produits 972](#)
- [Domaine Analyses historiques des produits avec tarification spéciale 979](#)
- [Domaine Analyses historiques des réponses à une campagne 942](#)
- [Domaine Analyses historiques des solutions 979](#)
- [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires de l'interlocuteur 945](#)
- [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit de l'enregistrement d'affaire 948](#)
- [Domaine Analyses historiques du chiffre d'affaires produit des opportunités 964](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur la fourniture de contenu personnalisé 1047](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur la piste d'audit principale 1038](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur la planification des affaires 1017](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur le chiffre d'affaires produit des opportunités 1043](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur l'équipe chargée des demandes d'assistance 1050](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les activités 1001](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les activités partagées 1052](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les campagnes 1019](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les chiffres d'affaires des comptes 992](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les commandes 1045](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes 994](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les comptes liés 999](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les concurrents 995](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les comptes et les partenaires 997](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les devis 1049](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes chargée d'un compte 993](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes de leads 1036](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'opportunité 1044](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les équipes d'un interlocuteur 1021](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les évaluations 1015](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les foyers 1033](#)
- [Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs 1022](#)

- Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs de compte 991
  - Domaine Rapports en temps réel sur les interlocuteurs d'opportunité 1043
  - Domaine Rapports en temps réel sur les leads 1037
  - Domaine Rapports en temps réel sur les livres 1017
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés 1027
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés avancés 1002
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les comptes 1023
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les demandes d'assistance 1026
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les interlocuteurs 1024
  - Domaine Rapports en temps réel sur les objets personnalisés et les opportunités 1025
  - Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités 1038
  - Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les concurrents 1040
  - Domaine Rapports en temps réel sur les opportunités et les partenaires 1041
  - Domaine Rapports en temps réel sur les partenaires 1046
  - Domaine Rapports en temps réel sur les prévisions 1030
  - Domaine Rapports en temps réel sur les produits avec tarification spéciale 1054
  - Domaine Rapports en temps réel sur les relations de l'interlocuteur 1020
  - Domaine Rapports en temps réel sur les solutions 1053
  - Domaine Rapports en temps réel sur les véhicules 1055
  - Dommages 770
  - Downloading Analyses 874
  - Durée 2081
- E
- Eléments à prendre en compte lors de la configuration des divisions 1276
  - Eléments à prendre en compte lors de la configuration des groupes de valeurs de liste de sélection 1452
  - Eléments à prendre en compte lors de la création de présentations de recherche de produit 1419
  - Eléments à prendre en compte lors de la désactivation des adresses partagées 1304
  - Eléments à prendre en compte lors de la modification de champs dans un champ concaténé 60
  - Eléments à prendre en compte lors de la modification ou de l'affichage de tableaux de bord 1186
  - Eléments associés à la pièce jointe 182
  - Eléments de transaction 644
  - Eléments du plan de diffusion 685
  - Enregistrement de rendez-vous en tant que fichiers iCalendar 244
  - Enregistrement des conditions de certification requises pour une accréditation 570
  - Enregistrement des informations du détail des visites sous la forme d'un modèle 634
  - Enregistrement des réponses aux campagnes 266
  - Enregistrement d'interlocuteurs en tant que fichiers vCard 329
  - Enregistrements d'affaires 488
  - Envoi de notes aux autres utilisateurs 177
  - Envoi d'e-mails marketing à l'aide d'Oracle Eloqua Engage 337
  - Envoi des informations détaillées sur la visite pour suivi du stock 635
  - Equipements 401
  - Etape 1 : Définition des critères dans l'analytique 1064
  - Etape 2 : Consultation des résultats et création de présentations 1091
  - Etape 4 : Enregistrement des analyses 1141
  - Etape 3 : Définition d'invites de données analytiques (facultatif) 1136
  - Evaluation de l'efficacité des campagnes 267
  - Evaluation des solutions 454
  - Événements 580
  - Event Historical Analytics Subject Area 951
  - Events Real-Time Reporting Subject Area 1028
  - Exam Fields 553
  - Examen de l'utilisation des ressources de votre entreprise 1283



- Examen des demandes 483
- Examens 548
- ExcludeChannel 2083
- Exécution d'analyses 873
- Exécution des fonctions d'agrégation 1150
- Exemple de combinaison de plusieurs domaines dans une même analyse 1089
- Exemple de configuration de règles de workflow pour créer des tâches de suivi des activités 1683
- Exemple de configuration d'un applet Web de flux RSS 1407
- Exemple d'e-mail des résultats de l'importation et du fichier journal 2005
- Exemple d'utilisation d'enregistrements de diffusion de produit structuré et d'indications de produit 701
- Exemple d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente 1575
- Exemple d'utilisation des processus pour verrouiller des enregistrements 1620
- Exemple 1 : Utilisation du niveau d'accès Afficher 1607
- Exemple 2 : Utilisation du niveau d'accès Hériter - Principal 1612
- Exemple 3 : Sécurisation des données à l'aide de livres 1614
- Exemples de calculs du niveau d'accès 1607
- Exemples de types d'enregistrement liés à d'autres types d'enregistrement 130
- Exemples d'enregistrements d'événements de suivi de modifications 1757
- Exemples Expression Builder 2118
- Exportation de données 2005
- Exportation de segments 869
- Exportation d'enregistrements dans des listes 158
- Expression Builder 2065

## F

- Fermeture de la période d'enregistrements d'affaires 495
- Fermeture d'Oracle CRM On Demand 207
- FieldValue 2086
- Filtrage de listes 149
- Fin des campagnes 267
- FindNoneOf 2086

- FindOneOf 2087
- Fonctionnalité d'administration des processus 1622
- Fonctions calendaires de date et d'heure 1165
- Fonctions d'agrégation 1145
- Fonctions de chaîne 1154
- Fonctions de conversion 1171
- Fonctions Expression Builder 2079
- Fonctions mathématiques 1160
- Fonctions système 1172
- Fourniture de contenu personnalisé 677
- Foyers 719

## G

- Gestion de biens 719
- Gestion de calendriers et activités 218
- Gestion de contenu 2028
- Gestion de demandes 482
- Gestion de demandes BDM 504
- Gestion de la personnalisation 1552
- Gestion de la visibilité des tableaux de bord dans l'analytique 1204
- Gestion de l'accès aux listes et de l'ordre des listes 1420
- Gestion de l'assurance 757
- Gestion de prévisions 367
- Gestion de PRM et de la haute technologie 467
- Gestion de votre quota 822
- Gestion d'enregistrements d'affaires 491
- Gestion des accréditations 568
- Gestion des adhésions aux programmes de partenariat 476
- Gestion des adresses 381
- Gestion des ajouts d'en-tête HTML personnalisé 1460
- Gestion des alertes 1292
- Gestion des allocations 650
- Gestion des allocations d'interlocuteur professionnel de santé 655
- Gestion des avis de non-responsabilité relatifs aux échantillons 663
- Gestion des biens assurés 774
- Gestion des budgets 531
- Gestion des campagnes 265
- Gestion des certifications 559
- Gestion des champs personnalisés obsolètes 1328
- Gestion des commandes 708
- Gestion des comptes 296
- Gestion des comptes de partenaire 470



- Gestion des comptes de portefeuille 728
  - Gestion des comptes du plan 429
  - Gestion des comptes financiers 735
  - Gestion des concessionnaires 793
  - Gestion des cours 541
  - Gestion des couvertures 768
  - Gestion des critères de filtre par défaut pour les éléments connexes 1380
  - Gestion des demandes d'assistance 442
  - Gestion des demandes de tarification spéciale 515
  - Gestion des demandes d'échantillons 674
  - Gestion des dommages 771
  - Gestion des échantillons 590
  - Gestion des éléments de transaction 644
  - Gestion des éléments d'un plan de diffusion 687
  - Gestion des équipements 402
  - Gestion des événements 582
  - Gestion des examens 550
  - Gestion des favoris 876
  - Gestion des foyers 722
  - Gestion des groupes 1595
  - Gestion des images de la page de détails 2040
  - Gestion des indicateurs d'enregistrement pour les sections d'informations connexes 835
  - Gestion des indications de produit 704
  - Gestion des interlocuteurs 321
  - Gestion des interlocuteurs de plan 432
  - Gestion des leads 277
  - Gestion des libellés de champ 1365
  - Gestion des licences de l'interlocuteur au niveau Etat 588
  - Gestion des listes de périodes de votre société 1270
  - Gestion des lots d'échantillons 659
  - Gestion des modèles de CR Visite 2052
  - Gestion des objectifs 424
  - Gestion des opportunités 348
  - Gestion des opportunités du plan 435
  - Gestion des paramètres d'événements d'intégration 2026
  - Gestion des parties concernées 777
  - Gestion des périodes de stock 595
  - Gestion des pièces jointes de votre société 2038
  - Gestion des plans commerciaux 419
  - Gestion des plans de diffusion 679
  - Gestion des plans financiers 745
  - Gestion des polices 780
  - Gestion des portefeuilles du compte financier 742
  - Gestion des prévisions de votre équipe 374
  - Gestion des produits avec tarification spéciale comme produits connexes 522
  - Gestion des produits bloqués 715
  - Gestion des produits financiers 750
  - Gestion des profils d'accès 1534
  - Gestion des profils de courtier 788
  - Gestion des profils sociaux 462
  - Gestion des programmes de partenariat 476
  - Gestion des quotas 373
  - Gestion des rapports d'audit de stock 606
  - Gestion des réclamations 762
  - Gestion des relations entre les éléments d'un plan de diffusion 693
  - Gestion des rôles 1518
  - Gestion des sciences de la vie 2051
  - Gestion des solutions 452
  - Gestion des souscripteurs 785
  - Gestion des territoires 1600
  - Gestion des titulaires du compte financier 739
  - Gestion des transactions d'échantillon 611
  - Gestion des transactions financières 754
  - Gestion des utilisateurs 1488
  - Gestion des utilisateurs (partenaires) dans votre organisation partenaire 1514
  - Gestion des utilisateurs délégués (administrateur) 1510
  - Gestion des utilisateurs et Contrôles d'accès 1486
  - Gestion des véhicules 798
  - Gestion des ventes 291
  - Gestion du marketing 261
  - Gestion du média social 459
  - Gestion du processus 1617
  - Gestion du stock d'échantillons 601
  - GetGroupId 2088
- H
- HostName 2088
  - HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 70
- I
- IfNull 2088
  - IIf 2089

- [Importation de demandes 485](#)
  - [Importation de fichiers vCard 329](#)
  - [Importation de vos interlocuteurs 323](#)
  - [Importation des données 1999](#)
  - [Impression d'analyses 874](#)
  - [Impression des informations présentées sur les pages 200](#)
  - [Imputation de montants au débit des budgets 537](#)
  - [Incorporation de listes de favoris sous forme de widget 847](#)
  - [Incorporation de rapports sous forme de widget 848](#)
  - [Incorporation d'un widget Liste simple 849](#)
  - [Indications de produit 702](#)
  - [Informations de suivi des modifications pour les modifications apportées aux listes de valeurs des listes de sélection 1753](#)
  - [Informations sur le dépannage des livres 1595](#)
  - [Inscription à des examens 553](#)
  - [Inscription aux cours 543](#)
  - [Inscription pour accéder à des notes 177](#)
  - [Installation d'Oracle CRM On Demand Desktop 2064](#)
  - [InStr 2090](#)
  - [Instructions de cas 1173](#)
  - [Instructions de configuration des rôles 1519](#)
  - [Instructions relatives à la vérification des données 1805](#)
  - [Instructions relatives aux types de champ pour l'importation de données 1805](#)
  - [Intégration de services Web 2012](#)
  - [Intégration d'un widget de messagerie 847](#)
  - [Interaction des présentations de champs personnalisées et des mises en page pour les rôles 1443](#)
  - [Interaction des présentations d'informations connexes personnalisées et des mises en page pour les rôles 1438](#)
  - [Interlocuteurs 319](#)
  - [Interlocuteurs du plan 430](#)
  - [IsValidRowId 2091](#)
- J
- [JoinFieldValue 2092](#)
  - [JulianDay 2094](#)
- [JulianMonth 2095](#)
  - [JulianQtr 2095](#)
  - [JulianWeek 2096](#)
  - [JulianYear 2097](#)
- L
- [Lead Fields: Import Preparation 1919](#)
  - [Lead Team Historical Analytics Subject Area 955](#)
  - [Leads 269](#)
  - [Leads \(sous l'aspect des ventes\) 294](#)
  - [Left 2097](#)
  - [Len 2098](#)
  - [Liaison de comptes de portefeuille 302](#)
  - [Liaison de produits à des enregistrements d'affaires 496](#)
  - [Liaison d'enregistrements à des comptes 299](#)
  - [Liaison d'enregistrements à des objectifs 425](#)
  - [Liaison d'enregistrements à des plans commerciaux 420](#)
  - [Liaison d'enregistrements durant l'importation 1804](#)
  - [Liaison des informations sur la demande d'échantillons aux visites 631](#)
  - [Liaison des informations sur les articles promotionnels aux visites 629](#)
  - [Liaison des informations sur les échantillons remis aux visites 627](#)
  - [Liaison d'informations de produits présentés avec des visites 623](#)
  - [Liaison d'interlocuteurs à plusieurs comptes 331](#)
  - [Licences de l'interlocuteur au niveau Etat 587](#)
  - [Life Sciences 577](#)
  - [Limitation des règles de workflow à des canaux ou rôles spécifiques 1672](#)
  - [Limitation du nombre d'enregistrements Activité affichés 230](#)
  - [Limitation du nombre d'enregistrements Compte affichés 303](#)
  - [Limites d'utilisation des champs concaténés 1364](#)
  - [Linking Products to Opportunities 352](#)
  - [Linking Records to Your Selected Record 128](#)
  - [LN 2099](#)
  - [LocaleListSeparator 2100](#)
  - [LookupName 2100](#)
  - [LookupValue 2101](#)
  - [Lots d'échantillons 657](#)
  - [Lower 2102](#)

## M

- [Ma page d'accueil](#) 43
- [Managing Currencies](#) 1272
- [Managing Search Layouts](#) 1414
- [Marketing](#) 261
- [Marquage des adresses partagées comme validées](#) 385
- [Marquage des tâches comme terminées](#) 231
- [Marquage d'un avis de non-responsabilité lié comme avis de non-responsabilité par défaut](#) 665
- [Média social](#) 457
- [Merging Records](#) 167
- [Mid](#) 2103
- [Mise à jour d'activités](#) 223
- [Mise à jour de groupes d'enregistrements](#) 165
- [Mise à jour de la définition des prévisions](#) 1731
- [Mise à jour de la propriété des véhicules](#) 802
- [Mise à jour de l'accès utilisateur et du privilège Gérer les adresses avant de désactiver les adresses partagées](#) 1305
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande d'accréditation](#) 571
- [Mise à jour de l'enregistrement de demande de certification](#) 562
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un cours](#) 544
- [Mise à jour de l'enregistrement d'inscription à un examen](#) 553
- [Mise à jour d'enregistrements liés à partir d'enregistrements principaux](#) 135
- [Mise à jour des détails d'un enregistrement](#) 125
- [Mise à jour du nom du calendrier fiscal](#) 1268
- [Mise en correspondance de champs supplémentaires durant la conversion de leads](#) 1721
- [Mise en correspondance de valeurs de liste de sélection et de groupes de valeurs de liste de sélection](#) 1373
- [Mise en correspondance et géocodage de la couverture des données](#) 410
- [Mises à jour des enregistrements d'affaires](#) 495
- [Modes de propriété des enregistrements et tâches générées automatiquement](#) 1566
- [Modification de champs dans un champ concaténé](#) 61
- [Modification de la division principale d'un utilisateur](#) 1507
- [Modification de la présentation des pages de détails](#) 827
- [Modification de l'échantillon dans un élément de transaction](#) 644
- [Modification de l'échantillon dans une allocation](#) 650
- [Modification de l'icône d'un type d'enregistrement](#) 1471
- [Modification de l'ID d'un utilisateur \(Partenaires\)](#) 1516
- [Modification de l'ID utilisateur d'un utilisateur](#) 1505
- [Modification de l'ordre des actions basées sur les règles de workflow](#) 1694
- [Modification de l'ordre des règles de workflow](#) 1695
- [Modification de tableaux de bord](#) 1189
- [Modification des carnets de rapports](#) 1211
- [Modification des noms de tableaux de bord](#) 1203
- [Modification des options d'impression et d'exportation pour les tableaux de bord](#) 1201
- [Modification des présentations de vos pages d'accueil](#) 836
- [Modification des propriétés des invites de tableau de bord et des analyses](#) 1199
- [Modification des propriétés d'un tableau de bord](#) 1202
- [Modification des propriétés d'une colonne](#) 1072
- [Modification du livre personnalisé principal sur un enregistrement](#) 164
- [Modification du lot d'échantillons d'un élément de transaction](#) 645
- [Modification du nom d'analyses](#) 876
- [Modification du paramètre de langue](#) 821
- [Modification du statut d'une adhésion à un programme de partenariat](#) 477
- [Modification d'un interlocuteur principal de compte](#) 298
- [Modifier les ensembles de listes pour les types d'enregistrement](#) 156
- [Moniteur des attentes de workflow](#) 1703
- [Moniteur des erreurs de workflow](#) 1699
- [Moniteurs de workflow](#) 1698

## N

- Notes de mise à jour pour Oracle CRM On Demand 207
- Notes d'utilisation sur les domaines 910
- Nouvelle soumission des enregistrements d'affaire 494

## O

- Objectifs 422
- Obtention d'itinéraires routiers 408
- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de modifier des colonnes dans les analyses (vue Sélecteur de colonnes) 1123
- Octroi aux utilisateurs de l'autorisation de sélectionner un affichage spécifique à l'aide de l'affichage de sélecteur de vue 1124
- Opérateurs 1173
- Opérateurs Expression Builder 2075
- Opportunités 344
- Opportunités du plan 434
- Optimisation des performances 1180
- Oracle CRM On Demand Desktop 2062
- OrganizationName 2104
- Outils de gestion des données 1763
- Outils d'importation et d'exportation 1763
- Ouverture d'une analyse, d'un tableau de bord, d'une action ou d'une condition 872

## P

- Page Afficher la liste 155
- Page Enregistrements favoris 136
- Page File d'attente de demande d'affectation par lot 2021
- Page File d'attente de suppression et de restauration par lots 2018
- Page File d'attente d'initialisation de champ associé 2022
- Page Gérer les listes 153
- Page Hiérarchie Livre 1593
- Page Liste des pièces jointes 183
- Page Listes de favoris 157
- Page Note - Modification 174
- Page Note (Liste) 175
- Page Paramètres de calendrier 248
- Page Personnalisation d'application du type d'enregistrement 1309
- Page Prévisions - Détails 374
- Paramétrage de la configuration des champs pour les états de transition 1628

- Paramétrage du mode d'aperçu d'enregistrement 820
- Paramètre linguistique 2100
- Paramètres des profils d'accès et du rôle pour la conversion de leads 283
- Paramètres des profils d'accès et du rôle pour les adresses 1306
- Paramètres des rôles et profils d'accès pour la conversion des enregistrements d'affaires 498
- Partage d'adresses entre les enregistrements de compte, interlocuteur, concessionnaire et partenaire 384
- Partage de votre calendrier 248
- Partage d'enregistrements (Equipes) 160
- Partenaires 468
- Parties concernées 776
- Partner Relationship Management et Haute technologie 467
- Performing Proximity Searches 405
- Période de stock 592
- Personnalisation de la liste des secteurs d'activité de votre société 1739
- Personnalisation de l'application 1308
- Personnalisation de Ma page d'accueil pour votre société 1463
- Personnalisation de propriété précédente pour les enregistrements partagés 1480
- Personnalisation de votre application 809
- Personnalisation des balises d'intégration REST 1472
- Personnalisation des pages d'un tableau de bord à l'exécution 1188
- Personnalisation des présentations de champs 832
- Personnalisation des présentations d'informations connexes 828
- Planification commerciale 413
- Planification de visites en masse 237
- Planification des rendez-vous avec d'autres personnes 242
- Plans commerciaux 417
- Plans de diffusion 678
- Plans financiers 744
- Plug-ins de l'application 2048
- Points à prendre en compte lors de la création de règles de workflow pour le type d'enregistrement utilisateur 1654

- Points à prendre en compte lors de l'incorporation des objets analytiques 890
  - Points importants à prendre en compte par les clients utilisant du code personnalisé dans Oracle CRM On Demand 1457
  - Polices 779
  - Portefeuilles 726
  - PRE 2104
  - Précision des listes dans les pages de liste 151
  - Préparation de l'importation de données 1811
  - Présentation des pages d'Oracle CRM On Demand 37
  - Prévisions 366
  - Prise en charge des langues pour les listes de sélection dans l'analytique 907
  - Procédure de configuration de la conversion de lead 1720
  - Procédure de configuration des divisions 1276
  - Procédure de configuration des groupes de valeurs de liste de sélection 1453
  - Procédure de configuration des livres 1576
  - Procédure de configuration des processus dans Oracle CRM On Demand 1624
  - Procédure de définition d'administrateurs partenaires (Administrateur) 1513
  - Procédure de gestion des comptes 292
  - Procédure de gestion des demandes d'assistance 439, 759
  - Procédure de gestion des interlocuteurs 292
  - Procédure de gestion des leads. 261
  - Procédure de gestion des opportunités 291
  - Procédure de gestion des prévisions pour les administrateurs des prévisions 293
  - Procédure de gestion des prévisions pour les intervenants 293
  - Procédure de gestion des relations agent-courtier 758
  - Procédure de gestion du calendrier et des activités 293
  - Procédure de planification des canaux 757
  - Procédure de planification des ventes et du budget 759
  - Procédure de production de réclamation de première notice de sinistre 758
  - Procédure de rapprochement du stock 603
  - Procédure de recrutement et d'établissement de relations agent-courtier 758
  - Procédure de traitement des campagnes 261
  - Procédure d'une demande d'assistance 439
  - Procédures d'administration d'Oracle CRM On Demand 1221
  - Processus de conversion des leads d'assurance en clients avec le modèle PSM (Producer Success Model) 759
  - Processus de définition des profils d'accès 1548
  - Processus d'intégration d'Oracle Social Network à Oracle CRM On Demand 2048
  - Processus Life Sciences 577
  - Produits bloqués 713
  - Produits financiers 747
  - Profil de courtier 786
  - Profil de la société 1225
  - Profils sociaux 460
  - Programmes de partenariat 474
  - Propriétés de bien assuré - Champs 775
  - Propriétés du bien assuré 773
  - Publication d'analyses personnalisées 1142
  - Publication des alertes définies pour la société 1292
- Q
- Qualification de leads 278
- R
- Rappel de demandes 484
  - Rappel de demandes BDM 506
  - Rappel de demandes de tarification spéciale 518
  - Rapport d'audit du stock 605
  - Rapprochement d'une période de stock 599
  - Réaffectation de comptes 297
  - Réaffectation de demandes d'assistance 445
  - Réaffectation de leads 278
  - Réaffectation d'opportunités 349
  - Recherche avancée sur plusieurs types d'enregistrement 109

- Recherche avancée sur un seul type d'enregistrement 105
  - Recherche d'adresses dans Cartes 404
  - Recherche de comptes de partenaire 471
  - Recherche d'enregistrements 81
  - Recherche d'enregistrements à l'aide de la recherche par mot clé améliorée 118
  - Recherche d'enregistrements dans les fenêtres de consultation 110
  - Recherche d'enregistrements dans les pages de liste 109
  - Réclamations 760
  - Record Types That Are Tracked 1741
  - Récupération de votre ID de connexion utilisateur ou réinitialisation du mot de passe 204
  - Règles et affectation de données 1710
  - Réinitialisation de mises en pages personnalisées 1552
  - Réinitialisation de présentations de barre d'actions personnalisées 1553
  - Réinitialisation de présentations de page d'accueil personnalisées 1553
  - Réinitialisation de tous les mots de passe 1265
  - Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur 1506
  - Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur (Partenaires) 1517
  - Réinitialisation du numéro d'identification personnel Disconnected Mobile Sales d'un utilisateur 1506
  - Rejet de demandes 484
  - Rejet de demandes BDM 507
  - Rejet de demandes de tarification spéciale 519
  - Rejet de leads 285
  - Rejet des enregistrements d'affaire 494
  - Rejet des réclamations de demandes BDM 509
  - Rejet des réclamations pour les demandes de tarification spéciale 521
  - Relations entre les éléments du plan de diffusion 691
  - Remise d'échantillons lors d'une visite commerciale 617
  - Renvoi des enregistrements d'affaires 493
  - Répartition du chiffre d'affaires des opportunités entre les membres de l'équipe 360
  - Réseaux sociaux 457
  - Résolution d'une demande d'assistance 440
  - Restriction de l'utilisation d'adresses IP 1266
  - Restriction des processus 1627
  - Rétablissement des valeurs par défaut des paramètres 1369
  - Retour de demandes BDM 506
  - Retour de demandes de tarification spéciale 518
  - Reviewing Import Results 2004
  - Reviewing Your Alerts 46
  - Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1286
  - Right 2106
  - RowIdToRowNum 2107
  - RowNum 2108
  - Rubriques connexes pour les profils d'accès 1551
- S
- Scénario de gestion de plans de diffusion pour des objectifs et des produits 416
  - Scénario de gestion de plans pour un compte unique 414
  - Scénario de gestion de plans pour un groupe de comptes ou de territoires 414
  - Scénario de gestion des plans pour les interlocuteurs 415
  - Scénario de verrouillage des enregistrements d'activité 1619
  - Scénario d'utilisation des livres pour gérer les territoires de vente 1574
  - Searching for Records in the Action Bar 93
  - Selecting Subject Areas 911
  - Sélection de contenu pour une action 885
  - Sélection des mises en page de diffusion de produit structuré 697
  - Sélection du principal objectif de visite, du principal objectif de prochaine visite ou du principal résultat pour un produit détaillé 700
  - Service Request Historical Analytics Subject Area 974
  - Service Request Team Historical Analytics Subject Area 976
  - Service Requests Real-Time Reporting Subject Area 1051
  - Setting Up Concatenated Fields 1362
  - Solutions 449

- Soumission de demandes de tarification spéciale pour approbation 517
  - Soumission de demandes pour approbation 483
  - Soumission de demandes BDM pour approbation 505
  - Soumission de prévisions 372
  - Soumission de réclamations pour des demandes de tarification spéciale 520
  - Soumission de réclamations pour les demandes BDM 508
  - Soumission d'enregistrements d'affaires pour approbation 492
  - Soumission d'une commande de produits 711
  - Souscripteurs 783
  - Spécification de comptes parent 302
  - Spécification des sous-comptes de portefeuille 729
  - Spécification d'interactions via un clic droit pour les utilisateurs 1131
  - Spécification d'opportunités parent et enfant 358
  - Stock d'échantillons 601
  - Suivi des comptes financiers parents 736
  - Suivi des demandes d'assistance des véhicules 801
  - Suivi des équipements 308
  - Suivi des historiques de l'assistance aux véhicules 803
  - Suivi des historiques des ventes de véhicules 802
  - Suivi des informations financières relatives à des véhicules 804
  - Suivi des intérêts de l'interlocuteur 334
  - Suivi des interlocuteurs clés pour les comptes de portefeuille 729
  - Suivi des meilleurs moments pour appeler 334
  - Suivi des membres du foyer 723
  - Suivi des modifications 1740
  - Suivi des partenaires et concurrents des comptes 307
  - Suivi des partenaires et concurrents des opportunités 350
  - Suivi des polices parent 781
  - Suivi des produits financiers parent 751
  - Suivi des réclamations parent 763
  - Suivi des relations entre comptes 303
  - Suivi des relations entre interlocuteurs 331
  - Suivi des relations entre les comptes et les interlocuteurs 304
  - Suivi des visites (visites commerciales) client 231
  - Suivi du chiffre d'affaires par interlocuteurs 332
  - Support for the List Add Feature 1376
  - Support for the Merge Functionality 170
  - Support for the Sort Feature for Related Items 1378
  - Support for Type-Ahead Search in Targeted Search 95
  - Suppression d'adhésions à des programmes de partenariat 477
  - Suppression d'adresses des comptes, interlocuteurs, concessionnaires ou partenaires 389
  - Suppression d'adresses partagées 389
  - Suppression d'analyses 875
  - Suppression de comptes de partenaire 472
  - Suppression de demandes 485
  - Suppression de programmes de partenariat 478
  - Suppression de règles et d'actions de workflow 1697
  - Suppression d'instances en attente du moniteur des attentes de workflow 1706
  - Suppression d'instances en erreur du moniteur des erreurs de workflow 1700
  - Suppression d'utilisateurs des activités 223
  - Suppression et restauration d'enregistrements 191
  - Surveillance des activités d'échantillon 639
- T
- Tableaux de bord 1185
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord client 1204
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'assistance 1206
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord de présentation 1205
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité des ventes 1206
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord d'efficacité marketing 1206
  - Tableaux de bord prédéfinis - Tableau de bord du pipeline 1205
  - Téléchargement de fichiers WSDL et de schémas 2012
  - Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Data Loader On Demand 2012



- Téléchargement de l'utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand 2018
  - Téléchargement de Segmentation Wizard 867
  - Téléchargement de segments 869
  - Téléchargement du modèle Mail Merge for Word 859
  - Téléchargement du modèle Reports and Analysis for Excel 863
  - Téléchargement et suppression des pièces jointes aux demandes d'exportation 843
  - Timestamp 2108
  - Titulaires de compte financier 738
  - ToChar 2109
  - Today 2111
  - Tracking Invitees to Events 583
  - Tracking Revenue Based on Accounts 310
  - Traduction des noms de rapport personnalisé et d'applet Web 1409
  - Traitement des demandes de budgets 533
  - Traitement des réclamations 536
  - Transactions d'échantillon 608
  - Transactions financières 753
  - Transfert de propriété sur des enregistrements 159
  - Tri et réorganisation des colonnes 1086
  - Types de données dans Expression Builder 2072
  - Types d'enregistrement prenant en charge les groupes de valeurs de liste de sélection et les divisions 1454
- U
- Updating Your Personal Details 810
  - Upper 2112
  - User Fields 1491
  - User Fields: Import Preparation 1992
  - UserValue 2112
  - UtcConvert 2117
  - Utilisation d'autres applications 851
  - Utilisation de champs personnalisés indexés 1367
  - Utilisation de la liste des notes 176
  - Utilisation de la messagerie 47
  - Utilisation de la page d'accueil Accréditation 566
  - Utilisation de la page d'accueil Adresse 380
  - Utilisation de la page d'accueil Allocation 648
  - Utilisation de la page d'accueil Allocation d'interlocuteur professionnel de santé 653
  - Utilisation de la page d'accueil Budget 528
  - Utilisation de la page d'accueil Campagne 263
  - Utilisation de la page d'accueil Certification 558
  - Utilisation de la page d'accueil Commande 706
  - Utilisation de la page d'accueil Compte 294
  - Utilisation de la page d'accueil Compte de portefeuille 726
  - Utilisation de la page d'accueil Compte du plan 428
  - Utilisation de la page d'accueil Compte financier 734
  - Utilisation de la page d'accueil Concessionnaire 791
  - Utilisation de la page d'accueil Cours 539
  - Utilisation de la page d'accueil Couverture 767
  - Utilisation de la page d'accueil Demande de tarification spéciale 513
  - Utilisation de la page d'accueil Demande d'échantillons 672
  - Utilisation de la page d'accueil Demandes 481
  - Utilisation de la page d'accueil Demandes BDM 503
  - Utilisation de la page d'accueil Demandes d'assistance 440
  - Utilisation de la page d'accueil Dommage 770
  - Utilisation de la page d'accueil Données analytiques 871
  - Utilisation de la page d'accueil Echantillon - Avis de non-responsabilité 661
  - Utilisation de la page d'accueil Élément du plan de diffusion 685
  - Utilisation de la page d'accueil Enregistrement d'affaire 489
  - Utilisation de la page d'accueil Equipement 401
  - Utilisation de la page d'accueil Événement 580
  - Utilisation de la page d'accueil Examen 548
  - Utilisation de la page d'accueil Foyers 720



- Utilisation de la page d'accueil Indication de produit 703
- Utilisation de la page d'accueil Interlocuteur du plan 431
- Utilisation de la page d'accueil Interlocuteurs 319
- Utilisation de la page d'accueil Leads 275
- Utilisation de la page d'accueil Licence de l'interlocuteur au niveau Etat 587
- Utilisation de la page d'accueil Lot d'échantillons - Avis de non-responsabilité 657
- Utilisation de la page d'accueil Média social 458
- Utilisation de la page d'accueil Objectif 423
- Utilisation de la page d'accueil Opportunité 346
- Utilisation de la page d'accueil Opportunité du plan 434
- Utilisation de la page d'accueil Partenaires 468
- Utilisation de la page d'accueil Partie concernée 776
- Utilisation de la page d'accueil Période de stock 593
- Utilisation de la page d'accueil Plan de diffusion - Relations entre les éléments 691
- Utilisation de la page d'accueil Plan financier 744
- Utilisation de la page d'accueil Plans commerciaux 418
- Utilisation de la page d'accueil Plans de diffusion 678
- Utilisation de la page d'accueil Polices 779
- Utilisation de la page d'accueil Portefeuille du compte financier 741
- Utilisation de la page d'accueil Prévision 367
- Utilisation de la page d'accueil Produit bloqué 714
- Utilisation de la page d'accueil Produits financiers 749
- Utilisation de la page d'accueil Profil social 460
- Utilisation de la page d'accueil Programmes de partenariat 474
- Utilisation de la page d'accueil Propriété du bien assuré 773
- Utilisation de la page d'accueil Réclamations 761
- Utilisation de la page d'accueil Solution 451
- Utilisation de la page d'accueil Souscripteur 784
- Utilisation de la page d'accueil Titulaire du compte financier 738
- Utilisation de la page d'accueil Transaction d'échantillon 609
- Utilisation de la page d'accueil Transaction financière 753
- Utilisation de la page d'accueil Véhicule 797
- Utilisation de la Page Liste des profils d'accès 1540
- Utilisation de la Page Liste des rôles 1520
- Utilisation de la recherche avancée 100
- Utilisation de littéraux 1144
- Utilisation de Mail Merge for Word 858
- Utilisation de modèles d'administrateur pendant la configuration 1223
- Utilisation de Mon tableau de bord 1191
- Utilisation de Reports and Analysis for Excel 862
- Utilisation de scripts de demandes d'assistance 444
- Utilisation de scripts de qualification des leads 279
- Utilisation de scripts d'évaluation 186
- Utilisation de scripts d'évaluation des activités 252
- Utilisation de Segmentation Wizard 865
- Utilisation des analyses dans une fenêtre de navigateur distincte 1062
- Utilisation des analyses et des tableaux de bord incorporés 48
- Utilisation des applets de flux RSS 49
- Utilisation des carnets de rapports 1207
- Utilisation des champs de filtrage optimisés 1055
- Utilisation des enregistrements 50
- Utilisation des fonctions dans l'analytique 1143
- Utilisation des listes 137
- Utilisation des listes d'activités 225
- Utilisation des pages Calendrier 215
- Utilisation des pièces jointes 177
- Utilisation d'Expression Builder 2066
- Utilisation d'Oracle CRM On Demand Integration for Office 857
- Utilisation d'Oracle Social Network 464
- Utilisation du catalogue 873
- Utilisation du Sélecteur de Livre 116

- [Utilisation du volet d'enregistrement dans les pages de liste](#) 153
- [Utilisation d'une demande d'assistance](#) 439
- [Utiliser la page d'accueil Profils de courtier](#) 787
- [Utilitaire client Oracle Data Loader On Demand](#) 2011
- [Utilitaire client Oracle Migration Tool On Demand](#) 2017

## V

- [Variables de session dans l'analytique](#) 1176
- [Véhicules](#) 797
- [Ventes](#) 291
- [Vérification de la configuration des livres pour le rôle d'administrateur](#) 1577
- [Vérification des activités relatives à la sécurité pour les utilisateurs](#) 1508
- [Vérification des signatures électroniques](#) 636
- [Vérifications des licences et des utilisateurs actifs](#) 1256
- [Viewing Audit Trails for Records](#) 194

Copyright © 2005, 2021, Oracle et/ou ses affiliés.

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 embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs) and Oracle computer documentation or other Oracle data delivered to or accessed by U.S. Government end users are "commercial computer software" or "commercial computer software documentation" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, reproduction, duplication, release, display, disclosure, modification, preparation of derivative works, and/or adaptation of i) Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs), ii) Oracle computer documentation and/or iii) other Oracle data, is subject to the rights and limitations specified in the license contained in the applicable contract. The terms governing the U.S. Government's use of Oracle cloud services are defined by the applicable contract for such services. 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 Inside 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, Epyc, et le logo AMD 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.

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](#) ou [Global Customer Support Accessibility](#) si vous êtes malentendant.