Présentation des principes fondamentaux de Salesforce

Guide de l'utilisateur, Spring '16

@salesforcedocs

Dernière mise à jour : 17/12/2015

La version anglaise de ce document est prioritaire sur la version traduite.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Salesforce est une marque déposée de salesforce.com, inc., comme le sont d'autres noms et marques. Les autres marques mentionnées dans le présent document peuvent être des marques de commerce appartenant à leurs propriétaires respectifs.

SOMMAIRE

Concepts de base de Salesforce 1
Qu'est-ce que Salesforce ? 2
Premiers pas en tant que nouvel utilisateur 35
Configuration adaptée à vos besoins 44
Utilisation d'appareils mobiles 82
Gestion des relations et des données avec des enregistrements 116
Accès aux informations via la recherche 172
Exécution d'un rapport 195
Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur 204

Index 206

Concepts de base de Salesforce

Bienvenue dans Salesforce, le service de Cloud Computing primé, conçu pour vous aider à gérer les relations avec vos clients, à intégrer d'autres systèmes et à élaborer vos propres applications ! Voici quelques-uns des principaux concepts qui vont vous aider à comprendre les produits et les éditions Salesforce, et à vous configurer en tant qu'utilisateur. Vous trouverez également des informations sur les tâches courantes à exécuter dans Salesforce, notamment l'utilisation des fonctions de base Chatter, les rapports en cours, ou la recherche des informations et enregistrements dont vous avez besoin dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Qu'est-ce que Salesforce ?

Salesforce facilite la gestion des relations avec vos clients, l'intégration à d'autres systèmes et l'élaboration de vos propres applications.

Premiers pas en tant que nouvel utilisateur

Nouveau pour Salesforce ? Définissez-vous en tant que nouvel utilisateur pour pouvoir utiliser l'application sans attendre.

Configuration adaptée à vos besoins

Utilisez vos options de configuration afin de personnaliser votre expérience Salesforce. Définissez votre affichage personnalisé, protégez vos informations et signalez votre présence aux autres utilisateurs.

Utilisation d'appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui permettent de rester connecté et productif, où que vous soyez.

Gestion des relations et des données avec des enregistrements

La plupart des données Salesforce sont stockées sous forme d'*enregistrements* individuels, organisés dans des objets. Par exemple, l'objet Comptes présente tous vos enregistrements de compte. Si la société Acme est l'un de vos comptes, vous avez un enregistrement de compte pour Acme.

Accès aux informations via la recherche

La recherche Salesforce permet d'accélérer l'accès aux informations. La recherche est disponible via le site de Salesforce, une application mobile Salesforce1 ou une mise en œuvre de recherche personnalisée élaborée sur la plate-forme Salesforce.

Exécution d'un rapport

Pour exécuter un rapport, recherchez-le sous l'onglet Rapports, puis cliquez sur son nom. La plupart des rapports s'exécutent automatiquement lorsque vous cliquez sur leur nom. Si un rapport est déjà affiché, cliquez sur **Exécuter le rapport** pour l'exécuter immédiatement ou planifier une exécution ultérieure. Dans Lightning Experience, le bouton **Exécuter le rapport** est affiché uniquement lorsque vous avez enregistré un rapport.

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Votre administrateur peut personnaliser de nombreuses zones différentes pour sécuriser les données de votre société. Les utilisateurs des organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent contrôler l'accès des autres utilisateurs à leurs données en partageant des enregistrements individuellement avec des collègues.

Qu'est-ce que Salesforce ?

Salesforce facilite la gestion des relations avec vos clients, l'intégration à d'autres systèmes et l'élaboration de vos propres applications.

Salesforce inclut les produits et services suivants.

Applications Salesforce
Salesforce comprend des applications préintégrées pour la gestion de la relation client (CRM) allant de l'automatisation de la force de vente à la gestion de la relation partenaire, au marketing et au service client.

Plate-forme Force.com
La plate-forme Force.com est la première plate-forme en tant que service (PaaS). Elle permet aux développeurs de créer et de proposer toutes sortes d'applications commerciale, entièrement à la demande et sans aucun logiciel. Cette plate-forme comprend également des outils de personnalisation simples d'utilisation de type pointer-cliquer vous permettant de créer des solutions entièrement adaptées à vos exigences commerciales, sans qu'aucune connaissance de programmation ne soit nécessaire.

AppExchange
AppExchange est un marché qui présente des centaines d'applications de Cloud créées par les clients, développeurs et partenaires de Salesforce. Nombre de ces applications sont gratuites et toutes contiennent l'intégration Salesforce, pour un ajout de fonctionnalités simple et efficace.

Communauté Salesforce.com
Salesforce fournit des formations, un support, une consultation, des événements, les meilleures pratiques et des forums de discussion pour vous aider à réussir. Visitez la Communauté Salesforce.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Votre édition Salesforce détermine les fonctions et les fonctionnalités auxquelles vous avez accès.

Concepts et termes clés
Pour faciliter votre prise en main de Salesforce, il est nécessaire de connaître quelques concepts et termes clés. Ils reviennent fréquemment lorsque vous parcourez le produit et notre documentation, et lorsque vous communiquez avec les professionnels des services. Les concepts présentés aident à comprendre le fonctionnement de Salesforce et les termes aident à comprendre certains composants clés.

Éditions Salesforce
Salesforce offre plusieurs ensembles de produits et de services, chacun orienté vers un ensemble différent de besoins professionnels.

Navigateurs pris en charge
Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

Concepts et termes clés

Pour faciliter votre prise en main de Salesforce, il est nécessaire de connaître quelques concepts et termes clés. Ils reviennent fréquemment lorsque vous parcourez le produit et notre documentation, et lorsque vous communiquez avec les professionnels des services. Les concepts présentés aident à comprendre le fonctionnement de Salesforce et les termes aident à comprendre certains composants clés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions**

Concepts

Concept	Définition
Cloud	Terme Salesforce qui désigne une fédération libre de fonctionnalités qui facilitent la réalisation de certaines activités, par exemple la vente de produits, le support de clients ou la collaboration avec des collègues. *Service Cloud* et *Sales Cloud* sont deux exemples de termes souvent utilisés que vous allez rencontrer.
Cloud Computing	Technologie qui active des services basés sur Internet qui permettent de s'inscrire et de se connecter en utilisant un navigateur. Salesforce livre son service dans le nuage (cloud). Google Apps et Amazon.com sont d'autres services de cloud computing connus.
Logiciel en tant que service (SaaS)	Logiciel qui n'est pas livré par les voies traditionnelles (par exemple sur disque), mais dans le nuage, en tant que service. Aucun téléchargement ni installation n'est requis et les mises à jour sont automatiques.
Confiance	Terme Salesforce qui désigne, à l'échelle de la société, l'engagement à élaborer et à livrer le service basé sur le Cloud disponible le plus sûr, le plus rapide et le plus fiable. Créé pour optimiser le succès des clients, `trust.salesforce.com` est un site Web de statuts systèmes qui offre aux clients et à la communauté Salesforce un accès à des informations historiques et en temps réel sur les performances du système, à des mises à jour, à des rapports sur les incidents et à des plannings de maintenance, à travers tous ses composants système clés. `trust.salesforce.com` est gratuit pour tous les membres de la communauté Salesforce.

Termes

Terme	Définition
Application	Désigne une *app*. Ensemble de composants, tels que des onglets, des rapports, des tableaux de bord et des pages Visualforce, qui répondent à des besoins métiers spécifiques. Salesforce fournit des applications standard que vous pouvez personnaliser, telles que Ventes et Centre d'appel. Vous pouvez les adapter à vos méthodes de travail.
Edition	Ensemble de produits et de services Salesforce orienté vers des besoins professionnels spécifiques. Toutes les éditions Salesforce partagent la même présentation, mais leurs fonctionnalités et leur prix varient.
Objet	Définition d'un type d'information spécifique que vous pouvez stocker dans Salesforce. Par exemple, l'objet Requête permet de stocker des informations relatives aux questions des clients. Pour chaque objet, votre organisation dispose d'enregistrements multiples et spécifiques. Salesforce est livré avec de nombreux objets standard, mais vous pouvez également créer des objets personnalisés.
Organisation	Déploiement Salesforce associé à un ensemble défini d'utilisateurs sous licence. Votre organisation inclut l'ensemble de vos données et applications.
Enregistrement	Ensemble de champs qui stockent des informations relatives à un élément spécifique, de type spécifique (représenté par un objet), tel qu'un contact, un compte ou une opportunité. Par exemple, un enregistrement de contact peut stocker les informations relatives à Joe Smith, et un enregistrement de requête stocker les informations relatives à sa question sur les formations.

Terme	Définition
Version	Trois fois par an, Salesforce crée de nouveaux produits et fonctionnalités. Les différentes versions sont identifiées par saison (en anglais : Winter, Spring et Summer) avec l'année civile. *Exemple :* Winter '15. À chaque nouvelle version de Salesforce, les notes de publication Salesforce présentent les nouvelles fonctionnalités et nouveaux produits disponibles globalement ou dans une version bêta, ainsi que les modifications apportées aux fonctionnalités et aux produits existants. Pour accéder aux notes de publication, rechercher « Notes de publication » dans l'aide de Salesforce.
Salesforce	Nom du service CRM Cloud Computing de Salesforce.
Salesforce	Nom de la société.

Éditions Salesforce

Salesforce offre plusieurs ensembles de produits et de services, chacun orienté vers un ensemble différent de besoins professionnels.

Ces ensembles, appelés *éditions*, partagent tous la même présentation, mais leurs fonctionnalités et leur prix varient. Par exemple, une fonctionnalité disponible dans Professional Edition moyennant un coût supplémentaire peut être incluse dans Enterprise Edition. Vous pouvez choisir de commencer par une édition de base, que vous mettez à niveau à mesure que votre activité se développe.

Pour consulter un tableau comparatif des éditions et de leurs fonctionnalités, reportez-vous à la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

Remarque: L'aide de Salesforce présente toutes les fonctionnalités globalement disponibles, notamment celles qui ne sont pas disponibles dans toutes les éditions. Pour déterminer si une fonctionnalité est disponible dans votre édition : recherchez la fonctionnalité dans l'aide, puis consultez le tableau « Disponible dans : » en haut de la rubrique de cette fonctionnalité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Votre édition Salesforce détermine les fonctions et les fonctionnalités auxquelles vous avez accès.

Contact Manager Edition

Group Edition

Developer Edition

Personal Edition

Professional Edition

Enterprise Edition

Unlimited Edition

Performance Edition

Performance Edition est la solution Salesforce qui combine la gestion de la relation client (CRM) et la plate-forme Force.com avec Data.com, Work.com, Identity, Live Agent, Salesforce Knowledge et des fonctionnalités sandbox supplémentaires.

Database.com Edition :

Expansion Pack et Unlimited Apps Pack

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Contact Manager Edition

Contact Manager est conçu pour les petites les entreprises et fournit l'accès à des fonctionnalités de gestion de contacts importants, telles que les comptes, les contacts, les activités, les calendriers, les notes et pièces jointes, et les rapports. Contact Manager offre également des options de personnalisation simples et conviviales. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Contact Manager, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

Remarque: Lightning Experience n'est pas disponible dans Contact Manager Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Group Edition

Salesforce Group Edition est conçue pour les petites entreprises et les groupes de travail qui comprennent un nombre limité d'utilisateurs. Les utilisateurs de Group Edition peuvent gérer leurs clients depuis le début du cycle commercial jusqu'à la conclusion de la vente, en offrant un support et un service client. Group Edition permet d'accéder aux comptes, aux contacts, aux opportunités, aux pistes, aux requêtes, aux tableaux de bord (lecture seule) et aux rapports. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Group Edition, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Developer Edition

Developer Edition permet d'accéder à la plate-forme et à l'API Force.com. Elle permet aux développeurs d'étendre le système Salesforce, de l'intégrer à d'autres applications, et de développer de nouveaux outils et applications. Developer Edition permet d'accéder à de nombreuses fonctionnalités disponibles dans Enterprise Edition.

Salesforce ne fournit pas le support technique de Developer Edition. Vous pouvez solliciter une aide via le forum de discussion de la communauté des développeurs, accessible aux utilisateurs inscrits via le site Web des développeurs deForce.com, developer.salesforce.com. La documentation de Developer Edition est disponible dans la Bibliothèque technique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Personal Edition

Remarque: Personal Edition n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes qui ont déjà configuré Personal Edition conservent l'accès. De plus, les organisations Personal Edition qui se sont inscrites après le mois de juin 2009 n'ont pas accès aux opportunités.

Personal Edition est une solution CRM conçue pour les représentants individuels ou d'autres utilisateurs uniques. Personal Edition permet d'accéder à des fonctionnalités de gestion de contacts importants, telles que les comptes, les contacts et la synchronisation avec Microsoft Outlook®. Elle offre également aux représentants des outils commerciaux tels que les opportunités.

Remarque: Lightning Experience n'est pas disponible dans Personal Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Professional Edition

Salesforce Professional Edition est destinée aux entreprises qui nécessitent des fonctionnalités CRM complètes. Professional Edition inclut des outils de personnalisation, d'intégration et d'administration simples et conviviaux qui facilitent les déploiements de petite taille ou de taille moyenne. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Professional Edition, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Expansion Pack et Unlimited Apps Pack

Enterprise Edition

Salesforce Enterprise Edition est conçue pour répondre aux besoins complexes des grandes entreprises. En plus de toutes les fonctionnalités disponibles dans Professional Edition, les organisations Enterprise Edition bénéficient d'outils de personnalisation et d'administration avancés capables de prendre en charge les déploiements à grande échelle. Enterprise Edition inclut également l'accès à l'API des services Web qui s'intègre aisément aux systèmes back-office. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités d'Enterprise Edition, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Expansion Pack et Unlimited Apps Pack

Unlimited Edition

Salesforce Unlimited Edition est la solution de Salesforce pour optimiser votre réussite et l'étendre à l'ensemble de l'entreprise via la plate-forme Force.com. Les clients de Unlimited Edition bénéficient de niveaux inégalés en termes de flexibilité de plate-forme, pour la gestion et le partage à la demande de toutes leurs informations.

Unlimited Edition comprend toutes les fonctionnalités d'Enterprise Edition plus le support Premier, un accès mobile complet, des applications personnalisées illimitées, des limitations en stockage accrues, et davantage. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Unlimited Edition, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Performance Edition

Performance Edition est la solution Salesforce qui combine la gestion de la relation client (CRM) et la plate-forme Force.com avec Data.com, Work.com, Identity, Live Agent, Salesforce Knowledge et des fonctionnalités sandbox supplémentaires.

Performance Edition est conçue pour les clients qui doivent gérer une croissance rapide, atteindre des niveaux de satisfaction client inégalés, et optimiser le succès des ventes et des services dans un contexte social et mobile. Performance Edition inclut toutes les fonctionnalités de Unlimited Edition plus la mise à jour, les pistes ciblées et les données client de Data.com, les outils d'accompagnement et de commentaires de Work.com, les services d'identité et de confiance d'Identity, et davantage. Pour les clients au Japon, à Singapour et en Corée du Sud, nous offrons Performance Edition Limited, qui inclut toutes les fonctionnalités de Performance Edition, à l'exception de Data.com. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Performance Edition, visitez la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Database.com Edition :

Database.com est un service de base de données de Cloud multitenant, conçu pour stocker les données d'applications d'entreprise mobiles et sociales. Vous pouvez utiliser Database.com comme base de données centrale pour des applications écrites dans n'importe quelle langue, et exécutées sur n'importe quelle plate-forme ou n'importe quel périphérique mobile. L'infrastructure informatique sociale intégrée de Database.com, ainsi que la prise en charge native de la création d'API de pointe basées sur REST, vous permet de créer des applications pour employés, mobiles natives et sociales.

En tant qu'utilisateur de Salesforce, vous utilisez déjà Database.com lorsque vous exécutez des tâches telles que la création d'objets personnalisés, la gestion de la sécurité ou l'importation de données avec la plate-forme et l'API Force.com.

Une version autonome de Database.com est disponible pour les développeurs qui souhaitent créer des applications exploitant d'autres langues, plates-formes et appareils.

Il n'existe aucune documentation spécifique à Database.com. Utilisez à la place la documentation Salesforce et une liste des fonctionnalités prises en charge par Database.com. Cette liste identifie les rubriques de la documentation Salesforce applicables à Database.com. De plus, si la fonctionnalité est disponible dans Database.com, chaque Tableau d'édition de fonctionnalité inclut Database.com. Utilisez l'aide en ligne, les notes de publication, les manuels, ainsi que les guides du développeur pour API, Apex, SOQL et SOSL de Salesforce.

Remarque: Lightning Experience n'est pas disponible dans Database.com Edition.

Liste des fonctionnalités dans Database.com

La liste des fonctionnalités Salesforce est également disponible dans Database.com. Utilisez cette liste conjointement au tableau des fonctionnalités des éditions pour trouver les rubriques d'aide Salesforce qui s'appliquent également à Database.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

Liste des fonctionnalités dans Database.com

La liste des fonctionnalités Salesforce est également disponible dans Database.com. Utilisez cette liste conjointement au tableau des fonctionnalités des éditions pour trouver les rubriques d'aide Salesforce qui s'appliquent également à Database.com.

Les fonctionnalités Salesforce répertoriées ici sont également disponibles dans Database.com. Elles sont organisées par gammes de produits globales. Certaines fonctionnalités sont disponibles uniquement via l'API, et sont indiquées.

Administration

- Journal d'audit

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Database.com** Edition

- Informations sur la société
- Administrateur délégué et connexion
- Gestion des profils avancée
- Sécurité au niveau du champ
- Historique des connexions
- Transferts en masse
- Nouvelle interface utilisateur de profil
- Ensembles d'autorisations
- Profils

Apex (les bibliothèques sont disponibles uniquement pour les fonctionnalités prises en charge dans Database.com).

API

- Clients API
- API de transfert en masse
- Data Loader
- API de métadonnées
- API REST Chatter
- Réplication des données d'API des services Web
- Lectures d'API des services Web
- Écritures d'API des services Web

Gestion du cycle de vie des applications

- Ensembles de modifications

Chatter

- Arrêt du suivi des enregistrements dont vous êtes propriétaire dans Chatter
- Mentions @ (API uniquement)
- Activité et influence Chatter
- Personnalisation des paramètres de Chatter
- Suivi du fil
- Fils
- Fichiers (API uniquement)
- Présentations de groupe
- Déclencheur de groupe et déclencheurs de membres de groupes
- Groupes
- Hashtags et rubriques
- Actions rapides
- Aperçus de lien enrichi dans le fil
- Déclencheurs de commentaires de fil et d'éléments de fil

Contenu

Paramètres personnalisés

Domaines clients

Données

- Transfert en masse d'enregistrements d'objets personnalisés
- Data Loader

Générateur d'applications déclaratives et de schémas personnalisés

Objets et champs personnalisés

- Force.com
- Champs de formule
- Zone de texte enrichi
- Champs récapitulatifs de cumul
- Règles de validation

Outils du développeur

- Force.com IDE

Divisions

Interface utilisateur de profil avancée

- Activation
- Sécurité au niveau du champ
- Autorisations de champ et d'objet
- Paramètres d'objets et d'onglets - Objets uniquement
- Recherche
- Autorisations système
- Affichage et modification des autorisations d'application
- Affichage et modification des heures de connexion
- Affichage et modification des plages de connexion IP
- Affichage et modification de l'accès au fournisseur de services
- Affichage de listes de profils

Accessibilité des champs (pour les objets personnalisés)

Matrice de dépendance des champs

Fileforce

Localisation et globalisation

- Fonctions multidevise
- Fuseaux horaires

Mes informations personnelles

- Modifier mon mot de passe
- Modification des informations personnelles
- Octroi de l'accès à la connexion (bouton Envoyer le lien d'activation)

Hors ligne

- Applications Force.com Flex Desktop
- Applications Force.com Flex Web

Ensembles d'autorisations

- Recherche dans les autorisations
- Affichage, modification et création

Vues de listes de profils

- Création
- Modification

Restriction des connexions

- Heures et plages IP dans les profils

Sandbox

- Sandbox Developer (coût supplémentaire)
- Full Copy Sandbox (coût supplémentaire)
- Setup Only Sandbox (coût supplémentaire)

Recherche

- Balises personnelles
- Balises publiques

Sécurité

- Applications connectées (OAuth)
- Champs personnalisés cryptés
- Sécurité générale
- Fonctionnalité Identity
- Authentification unique entrante
- Stratégies de mot de passe et de connexion
- Récupération des mots de passe oubliés

Authentification unique

Partage

- Partage géré Apex
- Règles de partage basées sur des critères
- Utilisateur de portail haut volume
- Règles de partage basées sur la propriété
- Groupes publics
- Files d'attente
- Hiérarchie des rôles
- Modèle de partage et partage manuel

Rubriques

- Déclencheurs Topic et TopicAssignment

Configuration utilisateur

- Création et modification de groupes personnels et publics
- Envoyer le lien d'activation

Utilisateurs

- Expiration des mots de passe
- Gestion les utilisateurs
- Gestion des rôles
- Surveillance des événements utilisateur (connexions et formation)
- Réinitialisation des mots de passe
- Champs de rôle
- Page Liste de rôles
- Configuration de l'expiration des mots de passe
- Définition des restrictions de connexion

Affichage de la liste associée Groupe public

Exportation hebdomadaire

Workflow

- Messages sortants (en tant qu'actions immédiates et temporelles)
- Workflow temporel (file d'attente de workflow)
- Mises à jour de champ et messages sortants du workflow
- Règles de workflow

Expansion Pack et Unlimited Apps Pack

Expansion Pack disponible pour Professional Edition

Pour Professional Edition, vous pouvez acheter des unités Expansion Pack afin d'accroître des limitations en applications, en onglets et en objets. Chaque unité Expansion Pack correspond à une licence utilisateur dans votre organisation.

Unlimited Apps Pack pour Enterprise Edition

Pour Enterprise Edition, vous pouvez acheter des unités Unlimited Apps Pack afin d'accroître les limitations en applications, en onglets et en objets, ainsi que le nombre maximal d'appels API et la capacité de stockage de données. Chaque unité Unlimited Apps Pack correspond à une licence utilisateur dans votre organisation.

Ajout d'unités de Pack

Les unités Expansion Pack et Unlimited Apps Pack sont disponibles pour les utilisateurs de Sales Cloud, Service Cloud, Force.com et Site.com-Only. Une organisation peut être mise à niveau une seule fois avec Expansion Pack ou Unlimited Apps Pack. Si votre organisation nécessite des limitations en applications supérieures à celles fournies avec le pack, nous recommandons de mettre à niveau l'édition de votre organisation. Pour ajouter des unités Expansion Pack ou Unlimited Apps Pack, contactez votre représentant Salesforce.

Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® versions 5.x, 6.x et 7.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® version 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X, et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® versions 7 à 10, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

Obtention des plug-ins d'affichage de la documentation et des cours de formation

Téléchargez les plug-ins dont vous avez besoin pour afficher la documentation PDF et les cours de formation Salesforce.

Apprentissage des raccourcis clavier

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans Salesforce.

Raccourcis clavier des fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans les fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience. Ouvrez une fenêtre de l'éditeur pour créer des tâches, prendre des notes, consigner un appel et plus encore. Les raccourcis clavier facilitent la navigation entre les champs et l'utilisation des multiples fenêtres ouvertes en même temps dans l'éditeur.

Configuration d'Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft.

Configuration de Firefox

Pour garantir un fonctionnement optimal de Salesforce avec Firefox, quelques configurations du navigateur sont nécessaires.

Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® versions 5.x, 6.x et 7.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

Remarque: La prise en charge de Salesforce Classic pour Microsoft® Internet Explorer® versions 7 et 8 est arrêtée depuis la version Summer '15.

Éditions

Salesforce Classic est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'utilisation de Salesforce Classic dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour connaître les navigateurs mobiles pris en charge pour Salesforce1, reportez-vous à Configuration requise pour l'utilisation de l'application mobile Salesforce1 à la page 90.

Microsoft Edge

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Salesforce Classic. Notez les restrictions suivantes.

- Microsoft Edge est pris en charge sur le bureau, toutefois Salesforce ne prend pas en charge Microsoft Edge sur Salesforce1 pour téléphone Windows.
- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

Microsoft Internet Explorer versions 9, 10 et 11

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 9, 10 et 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- La fonctionnalité d'affichage de compatibilité dans Internet Explorer n'est pas prise en charge.
- La modification du mode d'analyse de la compatibilité du navigateur, par exemple, en utilisant l'en-tête `X-UA-Compatibility`, n'est pas prise en charge.
- La version Metro d'Internet Explorer 10 n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.
- Les modèles de communauté pour le libre-service prennent en charge Internet Explorer 9 et supérieur pour les utilisateurs d'un ordinateur de bureau, et Internet Explorer 11 et supérieur pour les utilisateurs mobiles.
- Internet Explorer 9 n'est pas pris en charge pour Salesforce Wave Analytics.
- Internet Explorer 9 et 10 ne sont pas pris en charge pour Lightning App Builder.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer à la page 17.

Mozilla Firefox, version stable la plus récente

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox.

- Mozilla Firefox est pris en charge pour les utilisateurs d'ordinateur de bureau uniquement par les modèles de communauté pour libre-service.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox à la page 18.

Google Chrome, version stable la plus récente

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Chrome n'est pas pris en charge pour :

- L'onglet Console (Salesforce console est prise en charge)

Apple Safari versions 5.x, 6.x et 7.x sur Mac OS X

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari. Apple Safari sur iOS n'est pas pris en charge dans le site complet de Salesforce.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- La console Salesforce
- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit inférieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer versions 10 et 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et le protocole TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est programmée, sans garantie, pour les premier et deuxième trimestres de l'année 2016.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est de 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.
- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Certaines fonctionnalités de Salesforce, ainsi que certains clients de bureau, boîtes à outils et adaptateurs, nécessitent leurs propres configurations de navigateur. Par exemple :

- Internet Explorer est le seul navigateur pris en charge pour :
  - Publipostage standard
  - Installation de Salesforce Classic Mobile sur un périphérique Windows Mobile
  - Connect Offline
- Pour une meilleure expérience avec l'éditeur de présentation de page avancé, utilisez Firefox.
- Pour une meilleure expérience sur les ordinateurs avec 8 Go de mémoire vive dans la console Salesforce, utilisez Chrome.
- Les conditions requises pour le navigateur s'appliquent également pour le chargement de fichiers multiples sur Chatter.

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® version 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X, et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® versions 7 à 10, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

Vous ne pouvez pas accéder à Lightning Experience avec un navigateur mobile. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour consulter la liste des navigateurs mobiles pris en charge sur Salesforce1, reportez-vous à Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1 à la page 90.

Éditions

Lightning Experience est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Microsoft Edge

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Lightning Experience. Notez les restrictions suivantes.

- Microsoft Edge est pris en charge sur le bureau, toutefois Salesforce ne prend pas en charge Microsoft Edge sur Salesforce1 pour téléphone Windows.
- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

Microsoft Internet Explorer version 11

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- La fonctionnalité d'affichage de compatibilité dans Internet Explorer n'est pas prise en charge.
- La modification du mode d'analyse de la compatibilité du navigateur, par exemple, en utilisant l'en-tête `X-UA-Compatibility`, n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer à la page 17.

Mozilla® Firefox®, version stable la plus récente

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox. Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox à la page 18.

Google Chrome™, version stable la plus récente

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Remarque: La toute dernière version stable de Google Chromium™ est prise en charge.

Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit antérieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer version 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et le protocole TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est programmée, sans garantie, pour les premier et deuxième trimestres de l'année 2016.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est de 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Google Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.

- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Obtention des plug-ins d'affichage de la documentation et des cours de formation

Téléchargez les plug-ins dont vous avez besoin pour afficher la documentation PDF et les cours de formation Salesforce.

- **Adobe Reader** : permet l'affichage de documentation PDF. Pour télécharger gratuitement ce lecteur, accédez à la page de téléchargement d'Adobe Reader.
- **Macromedia Flash Player** : permet de suivre des formations en ligne. Pour télécharger gratuitement ce lecteur, accédez à la page de téléchargement d'Adobe Flash Player.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Apprentissage des raccourcis clavier

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans Salesforce.

En plus des raccourcis clavier standard disponibles avec votre navigateur Web, Salesforce prend en charge les raccourcis clavier ci-dessous.

- Appuyez sur ALT plus une touche de 0 à 9 pour sélectionner un élément dans la liste Éléments récents du menu latéral. Par exemple, appuyez sur ALT+1 pour sélectionner le premier élément de la liste, sur ALT+2 pour sélectionner le deuxième, etc. La combinaison ALT+0 sélectionne le dixième élément de la liste.

  Remarque: Si vous utilisez Mozilla® Firefox®, appuyez sur MAJ+ALT plus une touche numérotée pour afficher automatiquement l'élément sélectionné. Si vous utilisez Mozilla Firefox sur un Mac, appuyez sur CTRL plus une touche numérotée. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer®, appuyez sur ALT plus une touche numérotée, puis sur Entrée pour afficher l'élément sélectionné.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Si votre organisation a activé le menu latéral réductible , appuyez sur ALT+S pour l'ouvrir ou le fermer. L'ouverture du menu latéral à l'aide de la combinaison ALT+S place automatiquement votre curseur dans la zone de recherche.

Raccourcis clavier des fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans les fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience. Ouvrez une fenêtre de l'éditeur pour créer des tâches, prendre des notes, consigner un appel et plus encore. Les raccourcis clavier facilitent la navigation entre les champs et l'utilisation des multiples fenêtres ouvertes en même temps dans l'éditeur.

En plus des raccourcis clavier standard disponibles avec votre navigateur Web, Lightning Experience prend en charge les raccourcis clavier ci-dessous lors de l'utilisation des fenêtres de l'éditeur.

- Alt+1 : ouvre le menu de dépassement depuis n'importe quel emplacement sur la page
- Flèches vers le haut et vers le bas : parcourt la liste des fenêtres ouvertes de l'éditeur dans le menu de dépassement
- Flèches gauche et droite : parcourt les fenêtres ouvertes de l'éditeur
- Entrée (depuis l'en-tête de la fenêtre de l'éditeur) : déplace la sélection à l'intérieur de la fenêtre de l'éditeur

Éditions

disponibles dans Lightning Experience

Disponible avec : . **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Touche Tabulation : parcourt les champs à l'intérieur de la fenêtre de l'éditeur
- Touche Échap : déplace la sélection depuis une fenêtre de l'éditeur vers l'en-tête de la fenêtre

Configuration d'Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft.

Pour optimiser les performances d'Internet Explorer, dans la boîte de dialogue Options Internet de votre navigateur, définissez les options suivantes :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Onglet Général

1. A partir de l'onglet Général, cliquez sur **Paramètres** sous Historique de navigation.
2. Sous l'option `Vérifier s'il existe une version plus récente des pages enregistrées`, activez **Automatiquement**.
3. Pour l'option `Espace disque à utiliser`, saisissez au moins 50 Mo.

Onglet Sécurité

1. Dans l'onglet Sécurité, cliquez sur **Personnaliser le niveau** sous Internet et faites défiler jusqu'à la section Script.
2. Assurez-vous que l'option `Script actif` est activée. JavaScript nécessite l'activation de ce paramètre.

Onglet Confidentialité

1. Dans l'onglet Confidentialité, cliquez sur **Avancé**.
2. Activez l'option **Ignorer la gestion automatique des cookies**.
3. Activez l'option **Toujours autoriser les cookies de cette session**.
4. Pour l'option **Cookies tiers**, sélectionnez **Accepter**.

Onglet Avancés

Dans l'onglet Avancés, faites défiler jusqu'à la section Sécurité et procédez comme suit :

- Désactivez l'option `Ne pas enregistrer les pages chiffrées sur le disque`.
- Sélectionnez `Use TLS 1.0`, `Use TLS 1.1` et `Use TLS 1.2`. Assurez-vous de *désélectionner* `Utiliser SSL 2.0` et `Utiliser SSL 3.0`. SSL n'est plus prise en charge par Salesforce. TLS 1.0 ne sera pas pris en charge après sa désactivation, actuellement prévue pour le premier et le second trimestre de 2016.

Conseil: L'option `Vider le dossier Fichiers Internet temporaires lorsque le navigateur est fermé` entraîne l'effacement de la mémoire cache à la fermeture d'Internet Explorer. Cette option accroît la confidentialité, mais peut parfois diminuer les performances.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigateurs pris en charge

Configuration de Firefox

Pour garantir un fonctionnement optimal de Salesforce avec Firefox, quelques configurations du navigateur sont nécessaires.

Salesforce teste scrupuleusement et prend en charge la toute dernière version de Firefox.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Paramètres requis

Assurez-vous que Firefox peut accepter les cookies.

1. Cliquez sur **Outils** > **Options**.
2. Allez dans le panneau Vie privée.
3. Pour l'option `Firefox`, sélectionnez **Utiliser des paramètres personnalisés pour l'historique**.
4. Sélectionnez l'option **Accepter les cookies tiers**.
5. Sélectionnez l'option **Accepter les cookies tiers**.
6. Dans le champ `Les conserver jusqu'à`, sélectionnez **leur expiration**.
7. Cliquez sur **OK**.

Paramètres avancés

Vous pouvez également configurer les préférences de mise en cache avancées pour optimiser les performances.

1. Saisissez *`about:config`* dans la barre d'adresse du navigateur et appuyez sur la touche Entrée.
2. Si un message d'avertissement s'affiche, cliquez sur **Je ferai attention, promis !**
3. Recherchez les préférences ci-dessous et définissez-les avec la valeur recommandée en double-cliquant sur le nom de la préférence. Les modifications prennent immédiatement effet.
4. Changez la façon dont le navigateur conserve des ressources communes entre les requêtes en définissant les préférences de mise en cache suivantes :

Préférence	Valeur recommandée	Valeur par défaut
browser.cache.check_doc_frequency	3	3
browser.cache.disk.capacity	50 000 ou plus ; augmenter pour utiliser un espace disque plus important	50,000
browser.cache.disk.enable	true	true
browser.cache.disk_cache_ssl	true	false
browser.cache.memory.enable	true	true
network.http.use-cache	true	true

Remarque: Vous pouvez définir certaines de ces préférences en cliquant sur **Outils** > **Options** dans le navigateur Firefox. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Aide de Firefox.

Conseil: La définition de privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown sur « true » entraîne l'effacement de la mémoire cache à la fermeture de Firefox. Cette option accroît la confidentialité, mais peut diminuer les performances.

Pour afficher le contenu de votre mémoire cache, saisissez `about:cache` dans la barre d'adresse de Firefox et appuyez sur la touche Entrée.

Pour plus d'informations sur les préférences, reportez-vous à Base de connaissances MozillaZine et Page d'accueil du support de Firefox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigateurs pris en charge

Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

En plus de l'aide en ligne, Salesforce publie une documentation supplémentaire pour vous aider à mieux tirer parti de Salesforce. Ces documents incluent des fiches de conseils, des guides de mise en oeuvre et d'autres ressources qui présentent les fonctionnalités et les capacités de Salesforce.

Remarque: Adobe Reader® est requis pour ouvrir les fichiers Adobe® PDF. Vous pouvez télécharger la toute dernière version d'Acrobat Reader à l'adresse `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

- Pour l'ensemble des utilisateurs
- Pour les professionnels de la vente

Vidéos de démonstration

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Les procédures guidées interactives vous guident pas à pas à travers une tâche ou une fonctionnalité. Salesforce crée des procédures guidése pour vous aider à réussir avec Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vidéos de démonstration

Pour l'ensemble des utilisateurs

Ces documents sont destinés à tous les utilisateurs de Salesforce.

- *Comment réussir avec Salesforce*
- *Conseils d'utilisation des livraisons de contenu*
- *Foire aux questions Chatter Plus*

Pour les professionnels de la vente

Les documents suivants concernent les commerciaux :

Gestion des territoires d'entreprise

- *Guide de mise en oeuvre de la Gestion des territoires d'entreprise*

Gestion de comptes

- *Exemples de modèles de publipostage* (fichier zip)

Vidéos de démonstration

Salesforce crée des vidéos de démonstration pour vous aider à réussir avec Salesforce.

- Configuration utilisateur
- Fonctionnalité générale de Salesforce
- Communauté
- Ventes
- Service
- Analyses
- Data.com
- Plate-forme et applications
- Site.com
- Sécurité
- Salesforce Identity
- Importation de données

Configuration utilisateur

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
How to Change Your Personal Settings in Salesforce Cette courte vidéo présente la modification de vos paramètres personnels dans Salesforce. Vous pouvez changer les onglets qui s'affichent en haut de la page, modifier la présentation et les éléments qui s'affichent dans des pages individuelles et ajuster vos paramètres de messagerie Chatter.	✔	
Need Help Logging In? Une courte vidéo qui vous aide à récupérer votre mot de passe Salesforce en cas d'oubli !	✔	

Fonctionnalité générale de Salesforce

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Searching in Salesforce Cette vidéo présente la recherche dans Salesforce, ainsi que dans Chatter, pour pouvoir localiser rapidement les fichiers, les publications, les enregistrements et les rubriques.	✔	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Search in Salesforce Lightning Experience Cette vidéo vous guide à travers la recherche dans Salesforce Lightning Experience et la navigation dans les résultats de recherche.	✔	
How Does Search Work? Vous vous demandez comment retrouver des informations dans votre organisation ? Cette vidéo vous guide à travers le processus de recherche. Elle présente comment vos termes de recherche sont divisés et comparés à l'index de recherche.	✔	✔
How to Search In Help Notre portail d'aide est très complet, avec de la documentation, des articles de base de connaissances de type Dépannage, des vidéos et davantage. Ajustez vos paramètres de recherche et apprenez à utiliser les filtres afin d'accéder à tout moment aux informations spécifiques dont vous avez besoin.	✔	

Communauté

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Tips for Rolling Out Chatter Vous ne savez pas comment déployer Chatter dans votre organisation ou favoriser l'adoption des utilisateurs ? Visionnez cette courte vidéo pour découvrir les options disponibles et élaborer un plan unique adapté à votre activité.		✔
Collaborate in Chatter Groups Les groupes Chatter offrent des espaces de collaboration avec différents degrés de confidentialité, qui permettent aux membres de groupe de travailler en équipe, de partager des ressources et même d'inviter des clients. Visionnez cette vidéo pour planifier la stratégie de groupe de votre organisation et exploiter les fonctionnalités de fil de groupe, de recherche dans les groupes, les fichiers, les annonces, et d'autres fonctionnalités puissantes.	✔	✔
Discover and Organize with Chatter Topics Utilisez les rubriques Chatter pour afficher les conversations entre les personnes, organiser les conversations auxquelles vous souhaitez participer, et découvrir les personnes et les groupes qui partagent un intérêt et des connaissances pour les mêmes sujets.	✔	
Getting the Most Out of Chatter Feeds Utilisez Chatter Salesforce pour créer des publications, des questionnaires et des favoris afin de collaborer efficacement avec vos collègues dans Chatter. Apprenez comment publier des informations pour vos suiveurs ou un groupe, comment enregistrer une	✔	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
publication dans vos favoris pour la retrouver plus tard et comment créer un questionnaire afin de recueillir immédiatement les résultats !		
Enhancing Your Chatter Posts Apprenez comment utiliser @mentions et rubriques hashtag afin d'améliorer vos publications Chatter.	✓	
Get Started with Salesforce Files Sync Apprenez à synchroniser des fichiers entre votre ordinateur ou un appareil mobile et Salesforce afin de disposer en permanence de la toute dernière version de chaque fichier.	✓	
Setting Up Your Salesforce Community Apprenez comment un administrateur Salesforce utilise Communautés Salesforce afin de créer une communauté de support pour sa société.		✓

Ventes

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Lightning Experience: Take it for a Spin Cette vidéo présente Salesforce Lightning Experience. Apprenez comment accéder à vos paramètres personnels, rechercher des éléments tels que des enregistrements et des applications, parcourir les enregistrements, accéder aux détails et aux actions courantes.	✓	
Use Tasks in Lightning Experience to Boost Sales Productivity Découvrez trois méthodes puissantes de gestion des tâches Lightning Experience.	✓	
Qualify and Convert Your Leads Efficiently L'espace de travail des pistes dans Lightning Experience l'emplacement central de qualification des pistes. Consignez des appels, créez des tâches, collaborez et envoyez des e-mails, le tout depuis votre espace de travail.	✓	
Work Your Opportunities and Manage Your Pipeline Cette vidéo présente comment utiliser vos pistes et gérer vos encours dans Salesforce Lightning Experience.	✓	
Take Your Tasks from Desktop to Mobile Découvrez comment notre assistant de configuration facilite la prise en main de Salesforce.		✓
Salesforce Basics for Helping Your Sales Teams Close Deals Faster Découvrez les objets standard que vous utilisez dans Salesforce pour stocker vos données.	✓	✓

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Take Your Tasks from Desktop to Mobile Restez informé(e) sur vos tâches pendant vos déplacements grâce à l'application Salesforce1 pour téléphones et tablettes.	✔	
Accounts and Contacts on the Go Combinez les données de bureau et mobiles avec l'application Salesforce1 pour téléphones et tablettes.	✔	
Splitting Credit across Your Sales Team Apprenez comment ajouter des parts de chiffre d'affaires et de plans à des opportunités.	✔	
Connecting Social Networks to Accounts, Contacts, and Leads Obtenez des informations supplémentaires sur vos clients et prospects en ajoutant des données sociales à vos comptes, contacts et pistes Salesforce.	✔	
Editing Role-Based Category Group Visibility Apprenez comment autoriser certains rôles à afficher des informations, par exemple des questions dans une communauté de réponses ou des articles dans une base de connaissances, en fonction de catégories de données spécifiques.		✔
Forecast Accurately With Collaborative Forecasts Découvrez comment piloter les Prévisions collaboratives pour atteindre vos objectifs commerciaux.	✔	
Sending Mass Email Apprenez comment exploiter l'outil d'e-mails en masse dans Salesforce afin de contacter rapidement vos clients et de suivre ces e-mails dans l'application Salesforce.	✔	
Creating Quote Templates Les modèles de devis permettent de concevoir, de prévisualiser et d'activer des modèles de devis au format PDF que les commerciaux envoient aux clients.	✔	
How to Merge Contacts in Salesforce Apprenez comment fusionner les enregistrements de contact dupliqués dans Salesforce.	✔	
How to Use Notes Apprenez à utiliser Notes, l'outil de prise de notes optimisé dans Salesforce1.	✔	
How to Track Calls, Emails, and Meetings Apprenez à suivre différents événements, notamment les appels, les e-mails et les réunions, dans Salesforce.	✔	
Merging Duplicate Accounts: Tips and Gotchas	✔	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
L'outil Fusionner les comptes permet de fusionner plusieurs enregistrements de compte en un seul et de sélectionner les données de chaque enregistrement à conserver. Cette vidéo montre comment obtenir rapidement des données utiles et exploitables.		
Vidéos de synchronisation Exchange		
Salesforce Exchange Sync Setup in Office 365 via Point and Click Cette vidéo présente comment configurer Exchange à l'aide de l'interface par pointer-cliquer.		✓
Salesforce Exchange Sync Setup in Exchange via the Command Line Cette vidéo présente comment configurer Exchange 2010, Exchange 2013 ou Office 365 (Exchange Online) à l'aide de l'interface de ligne de commande.		✓
Vidéos Salesforce pour Outlook		
Getting Ready to Integrate Microsoft® Outlook® and Salesforce Si vous souhaitez synchroniser des contacts, des événements et des tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce, et ajouter des e-mails et des événements à des enregistrements Salesforce, utilisez Salesforce pour Outlook. Apprenez comment la télécharger et l'installer.	✓	
Learning about Sync Directions Apprenez comment afficher vos paramètres de direction de synchronisation dans Salesforce pour Outlook, et de déterminer si vous disposez d'autorisations pour les modifier.	✓	
Using the Salesforce Side Panel to Work with Records in Microsoft® Outlook® Apprenez comment utiliser des enregistrements Salesforce directement dans Outlook. Apprenez également comment ajouter des e-mails et des événements Outlook aux enregistrements Salesforce de votre choix.	✓	

Service

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Encourage Collaboration with Idea Themes Apprenez comment utiliser des thèmes d'idées pour inviter des membres d'une communauté à publier des idées sur des sujets spécifiques afin d'aider les membres à résoudre des problèmes ou à proposer des innovations pour votre société.	✓	
Introducing the Salesforce Console Apprenez comment utiliser les onglets de la console Salesforce pour rechercher et mettre à jour rapidement des enregistrements.	✓	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Prepare to Set up a Salesforce Console Apprenez comment configurer une console Service Cloud pour les agents de support.		✓
Entitlements Management Setup Apprenez comment configurer la fonctionnalité de Gestion des autorisations. La gestion des autorisations aide vos représentants de support à déterminer quels clients sont éligibles pour certains types de support. Cette vidéo présente les jalons de gestion des autorisations, des processus d'autorisation, des autorisations et des contrats de service.		✓
Updating Entitlement Processes with Entitlement Versioning Apprenez comment créer une nouvelle version d'un processus d'autorisation, comment modifier le jalon dans la nouvelle version du processus d'autorisation, et comment appliquer la nouvelle version du processus d'autorisation à une autorisation et à ses requêtes associées.		✓
Setting Up Data Categories Apprenez comment utiliser des catégories de données pour classer vos données en fonction des besoins de votre activité.		✓
Support Your Customers on Their Social Networks Apprenez comment mettre en route le Service client social.		✓

Analyses

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Create the Sales Wave App, Part 1: Using the Configuration Wizard Sales Wave Analytics est une application d'analyse de bout en bout qui intègre la puissance de Wave Analytics dans Sales Cloud. Salesforce facilite la création, le partage et la suppression de l'application Sales Wave. Cette vidéo montre comment procéder.		✓
Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow Lorsque vous créez l'application Sales Wave, si vous suivez les quotas de commerciaux dans Salesforce, vous devez charger un fichier de quota CSV et planifier un flux de données afin d'actualiser les données dans l'application. Cette vidéo montre comment procéder.		✓
Tips for Scheduling Reports Apprenez comment planifier des rapports avec un utilisateur actif, comment les envoyer pendant les heures creuses sans affecter les performances, et comment les envoyer par e-mail aux utilisateurs appropriés.		✓
Make Data-Driven Decisions with Reports and Dashboards	✓	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Suivez une présentation de la fonctionnalité Rapports et tableaux de bord dans Lightning Experience. À l'aide d'un exemple, cette vidéo montre comment recueillir des informations et inspirer des actions à partir de vos données Salesforce.		
An Overview of Dashboards Apprenez comment utiliser des fonctionnalités clés d'un tableau de bord, notamment la modification de la présentation, les options de navigation et la création de tableaux de bord dynamiques, pour permettre aux responsables et membres d'équipe de suivre les performances collectives ou individuelles dans un tableau de bord.	✔	
Getting Dashboards to Display the Right Data Dans cette démonstration, nous allons télécharger une série de tableaux de bord depuis AppExchange, puis les modifier pour afficher les informations exactes dont nous avons besoin. Nous allons définir l'utilisateur actif, contrôler les filtres de rapports, créer des filtres de tableaux de bord et vérifier la visibilité des rapports. Tous ces éléments déterminent l'affichage des données dans les tableaux de bord.	✔	
Analytics Folder Sharing Avec le partage de dossiers, vous pouvez accorder l'accès aux tableaux de bord et aux rapports à de nombreux utilisateurs, et accorder les droits appropriés à chaque utilisateur : visualiseur, éditeur ou responsable.	✔	
Building Matrix Reports Apprenez comment créer aisément des rapports matriciels à l'aide du générateur de rapport.	✔	
Using Cross Filters in Reports Apprenez comment utiliser un filtre croisé pour trouver uniquement les enregistrements dont vous avez besoin dans un rapport. Les filtres croisés permettent d'ajuster vos résultats en incluant ou en excluant des enregistrements d'objets associés, sans écrire une formule ou un code.	✔	
Getting Started with Buckets Apprenez comment regrouper vos données sans créer de champ personnalisé ! Les compartiments aident à trier, organiser et comprendre rapidement et aisément d'importantes quantités de données dans Salesforce. Créez vos propres catégories, sans formule ni champ personnalisé.	✔	
Getting Started with Report Builder Apprenez comment utiliser le générateur de rapport, une interface puissante de création de rapports par glisser-déposer.	✔	
Introducing Joined Reports in Salesforce	✔	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Apprenez comment utiliser des rapports joints pour créer différents types d'information dans un seul rapport. Notre exemple crée des opportunités ouvertes et fermées, et des requêtes de support actives.		
Making Your Reports Run Faster Apprenez comment accélérer l'exécution de vos rapports, en supprimant les colonnes inutiles, en définissant l'étendue des données pertinentes et en utilisant des filtres efficaces à l'aide d'opérateurs.	✓	
Report Notifications Apprenez comment s'abonner aux rapports pour recevoir des notifications de rapport périodiques, lorsque les métriques qui vous intéressent remplissent certaines conditions.	✓	
Embedding Charts Anywhere Apprenez comment placer des tableaux et des graphiques dans vos pages de compte, de contact, de requête, et plus ! Salesforce permet d'incorporer des tableaux directement dans les pages de détail des enregistrements. Les utilisateurs peuvent ainsi consulter rapidement les informations importantes.	✓	

Data.com

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Finding Data.com Accounts and Contacts and Adding Them to Salesforce Apprenez comment rechercher des comptes et des contacts Data.com, et comment les ajouter à Salesforce.	✓	
How Do I Set Up Data.com Clean? Administrateurs Salesforce, Apprenez comment configurer et gérer Data.com Clean.		✓
Select a Data.com Match for your Salesforce Account Record		
Using the Data.com Industry Selector Apprenez comment utiliser le sélecteur de secteur d'activité Data.com pour faciliter la navigation dans la longue liste des secteurs d'activité, et comment filtrer vos recherches de comptes et de contacts par secteur d'activité.	✓	
Managing Duplicate Records in Salesforce with Duplicate Rules Découvrez comment la Gestion des duplications de Data.com peut vous aider à maintenir des données de qualité dans Salesforce. Cette démonstration présente la création d'une règle de duplication afin de contrôler si et quand les utilisateurs sont autorisés à sauvegarder des enregistrements identifiés en tant que doublons.		✓

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Identifying Duplicate Records with Matching Rules Apprenez à créer une règle de correspondance afin de contrôler l'identification des enregistrements dupliqués.		✔
Understanding Matching Rules Découvrez comment les règles de correspondance identifient les enregistrements dupliqués.		✔

Plate-forme et applications

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
How to Change the Look and Feel of Salesforce for Your Company Démonstration rapide de la personnalisation de la présentation de Salesforce pour votre organisation.		✔
Creating a Workflow Rule Apprenez comment créer une règle de workflow dans Salesforce.		✔
Visual Workflow Cloud Flow Designer Overview Découvrez l'outil de création de flux Cloud Flow Designer de Visual Workflow. Apprenez comment configurer les écrans et définir une logique de branchement pour vos flux avec Cloud Flow Designer de Salesforce, sans quitter Salesforce ni écrire un code.		✔
Building a Simple Flow Découvrez comment nous créons un simple flux de dons à deux écrans à l'aide de champs de saisie et de sélection. Nous récupérons les informations des utilisateurs, leur demandons de choisir un niveau de don, puis nous les remercions pour leur contribution.		✔
Troubleshooting Workflow Apprenez comment diagnostiquer et dépanner les problèmes les plus courants qui se produisent parfois avec le workflow.		✔
Avoid Unwanted Actions in Your Process Cette vidéo présente la configuration des options de Process Builder qui permettent, par exemple, d'éviter l'envoi d'e-mails à chaque mise à jour d'une valeur dans une opportunité.		✔
Accessing the Email Field from a Lookup Object Vous avez toujours voulu utiliser un champ d'un objet de référence dans son objet enfant ? Par exemple, l'accès au champ E-mail d'un objet de référence dans un workflow basé sur l'objet enfant ? Cette vidéo présente ce scénario.		✔

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Creating Custom Links and Buttons Apprenez comment créer un lien vers l'objet Compte qui mappe l'adresse de la société avec Yahoo Maps.		✓
Using and Building List Views Voulez-vous utiliser plusieurs enregistrements à la fois, les trier par ordre alphabétique ou par montant, ou modifier plusieurs enregistrements à la fois ? Utilisez des vues de liste ! Cette vidéo présente la création de deux vues de liste différentes.	✓	
Force.com Quick Access Menu En tant qu'administrateur, vous êtes-vous déjà demandé comment visualiser ou créer des champs, ou visualiser ou créer des types d'enregistrement en contexte, à partir de l'onglet d'un objet plutôt qu'en parcourant les menus de Configuration ? Cette vidéo présente l'utilisation du menu d'accès rapide de Force.com.		✓
How Organization Sync Works Découvrez la synchronisation de l'organisation, une fonctionnalité à haute disponibilité qui permet de configurer une organisation Salesforce secondaire synchronisée, à laquelle vos utilisateurs peuvent accéder lorsque l'organisation principale est en panne ou en maintenance.		✓
Vidéos sur les champs personnalisés		
How to Create a Custom Field in Salesforce Vous souhaitez personnaliser Salesforce afin de capturer toutes vos données métier ? Cette courte vidéo présente comment créer un champ de liste de sélection personnalisé, depuis la sélection du type de champ approprié jusqu'à l'application de la sécurité au niveau du champ.		✓
Custom Fields: Picklists Cette vidéo présente la création d'un champ de liste de sélection, ainsi que l'ajout de nouvelles valeurs au champ et la suppression des anciennes valeurs. Nous montrons également comment ajouter les valeurs à des présentations de page appropriées afin d'offrir aux utilisateurs des choix adaptés à leur activité.		✓
Custom Fields: Tips and Gotchas Apprenez les meilleures pratiques des experts, des informations sur la suppression de champs, les limitations d'utilisation de champs, le suivi de l'historique des champs, et plus encore. Elle présente également quelques informations relatives à la modification des types de champ, ainsi que des conseils de sélection du type de champ de texte approprié.		✓
Vidéos sur les formules		
Getting Started With Formulas		✓

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Cette vidéo présente une courte introduction des formules Salesforce, de l'accès à l'éditeur de formules dans l'application et de l'utilisation des outils de d'éditeur pour créer des formules.		
How to Calculate the Number of Days a Case is Open Cette vidéo présente la construction d'une formule qui calcule le nombre de jours nécessaire pour fermer une requête ou, si la requête est encore ouverte, le nombre de jours écoulés depuis son ouverture.		✓
How to Build an Image Formula Cette vidéo présente comment créer rapidement et aisément une formule qui ajoute un graphisme au champ d'évaluation d'une piste (cinq étoiles pour chaud, trois étoiles pour tiède et une étoile pour froid), qui permet aux commerciaux de déterminer en un coup d'œil les pistes les plus importantes.		✓
Formulas: Tips and Gotchas Les formules sont un outil puissant que vous pouvez utiliser dans des champs et dans les rapports. Cette vidéo présente quelques conseils d'experts qui facilitent vos premiers pas et permettent d'éviter les écueils courants.		✓
Vidéo sur la gestion des versions		
Release Management: Overview Apprenez comment utiliser les outils pointer-cliquer de Force.com, un environnement developer sandbox, et des ensembles de modifications afin de gérer les versions pour votre organisation.		✓
Release Management: Developing and Testing on Sandbox Découvrez les quatre types d'environnement sandbox fournis par Salesforce, et apprenez comment créer des sandbox pour développer et tester vos applications.		✓
Release Management: Deploying Changes Using Change Sets Apprenez comment utiliser des ensembles de modifications pour déplacer des modifications de configuration (notamment des applications, des objets et des ensembles d'autorisations) entre les organisations.		✓

Site.com

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Building a Website with Site.com	✓	

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Apprenez comment importer les actifs pour les utiliser dans votre site, comment créer des modèles de page, comment appliquer des feuilles de style CSS, et comment ajouter et dupliquer des pages du site à l'aide de Site.com Studio.		

Sécurité

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Who Sees What: Overview Apprenez comment contrôler les types de données que les utilisateurs peuvent afficher dans votre organisation.		✔
Who Sees What: Organization Access Apprenez comment restreindre la connexion à l'aide de plages d'adresses IP et d'heures de connexion.		✔
Who Sees What: Object Access Apprenez comment accorder aux utilisateurs l'accès à des objets à l'aide de profils.		✔
Who Sees What: Organization-Wide Defaults Apprenez comment restreindre l'accès aux enregistrements appartenant à d'autres utilisateurs.		✔
Who Sees What: Record Access via the Role Hierarchy Apprenez comment ouvrir l'accès aux enregistrements à l'aide de la hiérarchie des rôles.		✔
Who Sees What: Record Access via Sharing Rules Apprenez comment accorder l'accès aux enregistrements à l'aide de règles de partage.		✔
Who Sees What: Field-level Security Apprenez comment restreindre l'accès à des champs spécifiques d'un profil en fonction du profil.		✔
Who Sees Whom: User Sharing Apprenez comment contrôler la visibilité entre les utilisateurs de votre organisation.		✔
Who Sees What: Permission Sets Apprenez comment accorder aux utilisateurs des autorisations supplémentaires et accéder aux paramètres sans modifier les profils.		✔
Who Sees What: Record Types		✔

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Apprenez à organiser et à recueillir des données de différentes façons pour un même objet à l'aide des types d'enregistrement.		
Creating a Criteria-Based Sharing Rule Apprenez comment créer une règle de partage basée sur une valeur de champ dans un enregistrement.		✓
Letting Your Salesforce Administrator Access Your Account Apprenez comment accorder à votre administrateur l'accès à votre compte Salesforce sans divulguer votre mot de passe.	✓	
Removing Users' Access to Salesforce La désactivation d'utilisateurs dans Salesforce supprime l'accès aux données de leur compte, tout en préservant leur historique d'activité et leurs enregistrements. Découvrez pourquoi il est préférable de désactiver un utilisateur plutôt que de le supprimer, puis apprenez à désactiver un utilisateur et observez ce que deviennent ses données.		✓
Activating Your Computer Découvrez comment activer votre ordinateur pour vous connecter à Salesforce pendant vos déplacements.	✓	
Pour vous aider, votre administrateur Salesforce, ou un agent de support Salesforce, peut se connecter à votre compte Salesforce. Cette vidéo montre comment autoriser votre administrateur ou un agent de support Salesforce à accéder à votre compte pendant une période définie sans dévoiler d'informations confidentielles, notamment votre mot de passe.	✓	

Salesforce Identity

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Salesforce Identity Demo Découvrez quelques fonctionnalités étonnantes de Salesforce Identity. Dans cette démonstration, nous présentons la personnalisation de la marque, l'authentification unique, la gestion de l'accès, les stratégies, la génération de rapports et plus encore...		✓
Salesforce as a Single Sign-On Provider Découvrez combien il est facile de configurer Salesforce Identity en tant que fournisseur d'authentification unique pour des applications tierces. Dans cette vidéo, nous allons rapidement configurer Salesforce en tant que fournisseur d'identité pour Google Apps.		✓
Setting Up Single Sign-On		✓

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Cette vidéo présente les « meilleures pratiques » recommandées par Salesforce sur l'authentification unique, aussi bien pour les employés que les partenaires et les clients avec des portails et des communautés, ainsi que des stratégies de débogage critiques.		
Setting Up a My Domain Découvrez les avantages de la configuration d'une URL personnalisée pour votre organisation Salesforce à l'aide de « Mon domaine ». Mon domaine améliore considérablement votre contrôle sur les services de connexion, en offrant une authentification unique transparente, ou la personnalisation de la page de connexion de Salesforce avec votre marque.		✓
Integrating Active Directory with Salesforce using Identity Connect Apprenez à intégrer Active Directory à Salesforce simplement avec Salesforce Identity Connect. Cette vidéo présente comment configurer Identity Connect pour permettre à vos utilisateurs de s'authentifier, et de synchroniser les utilisateurs de Salesforce avec les utilisateurs d'Active Directory.		✓
Enhancing Security with Two-Factor Authentication Visionnez une démonstration de l'authentification à deux facteurs pour Salesforce, et quand l'utiliser.		✓
Setting Up the App Launcher Configurez, utilisez et gérez le Lanceur d'application Salesforce, qui offre un portail d'authentification unique permettant aux utilisateurs de lancer des applications Salesforce et des applications externes approuvées à partir d'une seule interface.		✓
Social Sign-On Apprenez à configurer l'authentification sociale. Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de se connecter à votre organisation Salesforce via Mon domaine en utilisant les identifiants de leur réseaux sociaux.		✓
Single Sign-On and Access Management for Mobile Applications Apprenez à activer des applications connectées pour les utilisateurs mobiles, tout en contrôlant les règles d'autorisation et les stratégies à l'aide de Salesforce Identity et OAuth. Cette vidéo présente des stratégies spécifiques au mobile, notamment la protection par code PIN, l'intégration de l'authentification unique, l'audit et la génération de rapports.		✓

Importation de données

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Cleaning Up Your Import File		✓

Titre de la vidéo	Pour l'utilisateur final	Pour l'administrateur
Apprenez comment mettre à jour vos fichiers d'importation et préparer Salesforce, et découvrez les meilleures pratiques de mise à jour des données importées.		
Cleaning and Preparing Your Data Using Excel Excel offre de nombreuses fonctionnalités qui permettent de préparer rapidement vos données pour l'importation. Nous montrons comment tirer parti de ces fonctionnalités avec vos données d'importation.		✓
Choosing the Right Tool Découvrez tous les aspects de Data Loader afin de déterminer s'il répond à vos besoins. Nous comparons Data Loader aux assistants d'importation et présentons d'autres outils à considérer.		✓
Owner IDs and Parent IDs Apprenez étape par étape quels objets doivent être importés et quand. Nous indiquons comment vérifier que chaque objet enfant, par exemple une opportunité, est associé au propriétaire et à l'enregistrement parent appropriés, et nous présentons la procédure avec l'outil Data Loader dans l'interface utilisateur.		✓
Best Practices for Importing Data Découvrez les principaux problèmes rencontrés par nos clients pour pouvoir les éviter ! Cette vidéo présente en détail comment supprimer une importation défectueuse, comment sauvegarder vos données avant l'importation, et davantage.		✓
Importing Your Accounts and Contacts—Part 1: Exporting Your Data Dans cette vidéo, nous présentons comment importer des données de Compte et de Contact à l'aide de l'Assistant d'importation de données. Une fois vos données enregistrées dans un fichier .csv, vous pouvez utiliser l'assistant pour les importer et mapper les champs.		✓
Importing Your Accounts and Contacts—Part 2: Importation de vos données		✓

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Les procédures guidées interactives vous guident pas à pas à travers une tâche ou une fonctionnalité. Salesforce crée des procédures guidése pour vous aider à réussir avec Salesforce.

Avant de cliquer sur une procédure guidée, assurez-vous de disposer des autorisations utilisateur appropriées et de la licence associée à la fonctionnalité pour pouvoir accéder aux pages correspondantes dans Salesforce. Cliquez ensuite sur le lien pour ouvrir la procédure guidée. Si vous n'êtes pas encore connecté(e), vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.

Éditions

Disponible avec : Toutes les éditions

La procédure vous guide à travers une série d'étapes pour vous aider à exécuter une tâche ou à examiner une fonctionnalité directement dans votre propre compte Salesforce.

Remarque: Gardez à l'esprit que les procédures vous guident à travers votre propre compte Salesforce plutôt qu'un environnement de démonstration. Par conséquent, vous modifiez les données réelles de votre organisation à travers les étapes successives. Si ces modifications vous inquiètent, suivez d'abord la procédure dans un compte sandbox ou dans un autre environnement test.

Premiers pas en tant que nouvel utilisateur

Nouveau pour Salesforce ? Définissez-vous en tant que nouvel utilisateur pour pouvoir utiliser l'application sans attendre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les Editions ; Chatter disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Première connexion
   Lorsque votre administrateur vous définit en tant que nouvel utilisateur, vous recevez un e-mail contenant votre nom d'utilisateur et un lien vers le site Salesforce de votre organisation.
2. Navigation dans Salesforce
   Apprenez comment accéder aux zones principales de Salesforce pour naviguer rapidement dans l'application.
3. Configuration de votre profil Chatter
   Votre profil Chatter permet à vos collaborateurs et aux clients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées.
4. Personnalisation de votre expérience Salesforce
   Salesforce inclut des options de paramètres personnels qui aident à personnaliser votre expérience. Selon l'expérience Salesforce que vous avez activée, ces paramètres se situent dans différentes zones de l'application.
5. Présentation de votre administrateur Salesforce
   Votre administrateur Salesforce (ou « admin ») est un utilisateur de Salesforce qui a des fonctions d'administration de système et d'autres pouvoirs supérieurs. Les administrateurs sont responsables de la configuration de Salesforce pour leur organisation et veillent à son fonctionnement optimal. Les administrateurs ont un profil spécial qui leur permet d'ajouter des utilisateurs, et de spécifier les éléments qu'ils peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent exécuter dans Salesforce. Les administrateurs peuvent améliorer la productivité de chacun en créant des objets Salesforce personnalisés, des workflows, des règles de validation, des rapports et plus encore. Les administrateurs planifient, résolvent les problèmes et répondent à toutes les demandes.
6. Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?
   Puisque Salesforce est extrêmement personnalisable, il se peut que vous n'ayez pas accès à toutes les fonctionnalités du produit.
7. Conseils pour les nouveaux utilisateurs
   Présentation des conseils dont vous avez besoin pour utiliser Salesforce rapidement et efficacement dès le premier jour.

Première connexion

Lorsque votre administrateur vous définit en tant que nouvel utilisateur, vous recevez un e-mail contenant votre nom d'utilisateur et un lien vers le site Salesforce de votre organisation.

Voici comment se connecter pour la première fois.

1. Consultez votre messagerie pour vos informations de connexion.
2. Cliquez sur le lien fourni dans l'e-mail.
   Le lien vous connecte automatiquement au site.
3. Le site vous invite à définir un mot de passe puis à choisir une question de sécurité et une réponse pour vérifier votre identité si vous oubliez votre mot de passe.

Si vous n'avez pas reçu vos informations de connexion, contactez l'administrateur Salesforce de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Dépannage des problèmes de connexion

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité

Navigation dans Salesforce

Apprenez comment accéder aux zones principales de Salesforce pour naviguer rapidement dans l'application.

Salesforce est un outil très utile : une bonne connaissance de l'interface et de l'emplacement des différentes informations vous aidera à mieux tirer parti de votre expérience.

1. Compréhension de l'organisation des informations par Salesforce.
2. Compréhension des pages Salesforce.
3. Compréhension de votre onglet Accueil.
4. Navigation dans les pages d'accueil des objets.
5. Accès au menu de configuration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Organisation de vos informations dans Salesforce

Salesforce regroupe vos données en catégories logiques appelées objets. Un objet est un ensemble de champs nommés en fonction du type d'informations qu'ils capturent. Les objets Salesforce fréquemment utilisés sont Contacts, Comptes, Requêtes et Rapports. Par exemple, l'objet Contacts inclut des champs d'information qui présentent les personnes avec lesquelles vous travaillez ou négociez, notamment le prénom, le nom, les numéros de téléphone, la fonction et la société pour laquelle elles travaillent.

Navigation dans les pages accueil des objets

Ouverture d'une autre application

Vous ne trouvez pas la fonctionnalité que vous souhaitez utiliser ? Il s'agit peut-être d'une autre application. Vérifiez dans le menu déroulant si toutes les applications sont disponibles pour vous, puis sélectionnez celle dont vous avez besoin.

Accès à la Configuration

L'accès à la Configuration dépend de l'expérience Salesforce que vous utilisez et des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation.

Organisation de vos informations dans Salesforce

Salesforce regroupe vos données en catégories logiques appelées objets. Un objet est un ensemble de champs nommés en fonction du type d'informations qu'ils capturent. Les objets Salesforce fréquemment utilisés sont Contacts, Comptes, Requêtes et Rapports. Par exemple, l'objet Contacts inclut des champs d'information qui présentent les personnes avec lesquelles vous travaillez ou négociez, notamment le prénom, le nom, les numéros de téléphone, la fonction et la société pour laquelle elles travaillent.

Il existe deux types d'objet Salesforce.

- Les objets *standard* sont inclus dans la licence Salesforce achetée par votre société. Ce sont les objets les plus fréquemment utilisés.
- Les objets *personnalisés* sont créés pour répondre aux besoins professionnels de votre société.

L'administrateur de votre organisation peut personnaliser des objets standard ou créer des objets personnalisés pour les adapter à votre société ou à votre secteur d'activité. Par exemple, votre organisation peut créer un objet personnalisé appelé « Bogues » pour suivre les problèmes liés à ses produits, ou renommer l'objet standard « Comptes » en « Clients » si votre organisation désigne ses clients par ce terme.

Dans l'interface de Salesforce, vous utilisez généralement les objets via leur onglet. Par exemple, l'objet Opportunité correspond à un onglet Opportunités. Si la documentation Salesforce mentionne un objet que vous ne trouvez pas dans l'interface utilisateur, demandez à votre administrateur si vous y avez accès. Si votre édition inclut des objets et des onglets associés que vous ne trouvez pas dans la documentation, ils sont peut-être personnalisés. Contactez votre administrateur pour apprendre comment les utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation dans les pages accueil des objets

Navigation dans les pages accueil des objets

Dans l'application pour le bureau, les objets fréquemment utilisés sont accessibles en cliquant sur leur onglet, affiché en haut de l'écran. D'autres fonctionnalités Salesforce, notamment Accueil et Chatter, ont également leur onglet.

Pour utiliser vos données, cliquez sur l'onglet d'un objet. Par exemple, pour accéder aux informations d'un compte pour les clients avec lesquels vous travaillez, cliquez sur l'onglet Comptes. Vous y trouverez :

1. Le nom de l'objet ainsi que le type des données que vous consultez. Dans le cas présent, Comptes.
2. Options *Vue de liste*. Une vue de liste réduit vos comptes à un ensemble spécifique (par exemple, vous pouvez afficher Tous les comptes ou seulement les Comptes récemment consultés).
3. Une liste d'enregistrements récemment accédés. Dans le cas présent, Comptes récents. Cette liste est visible pour chaque objet standard et personnalisé, et elle ne peut pas être personnalisée.
4. Mène à d'autres fonctionnalités que vous pouvez utiliser ensuite.

Ouverture d'une autre application

Vous ne trouvez pas la fonctionnalité que vous souhaitez utiliser ? Il s'agit peut-être d'une autre application. Vérifiez dans le menu déroulant si toutes les applications sont disponibles pour vous, puis sélectionnez celle dont vous avez besoin.

Pour utiliser des fonctionnalités disponibles dans une autre application Salesforce que celle que vous avez ouverte, vous devez ouvrir l'autre application. Les autres applications comprennent Salesforce Marketing, Call Center et toutes les applications personnalisées de votre organisation.

Votre organisation peut également utiliser des applications connectées. Les applications connectées incluent des applications de productivité, telles que Gmail™ et Microsoft Office 365™, ou d'autres

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

applications pour vous faciliter le travail. Si votre administrateur a ajouté ces applications à votre organisation, elles sont affichées dans le Lanceur d'application.

Ouverture d'une application Salesforce différente dans Salesforce Classic
Vous pouvez naviguer aisément entre les applications Salesforce, par exemple l'application Ventes et l'application Marketing.

Ouverture d'une application à partir du Lanceur d'application dans Salesforce Classic
Naviguez entre vos applications Salesforce et les applications connectées à partir du même menu.

Ouverture d'une autre application dans Lightning Experience
Utilisez la recherche ou le Lanceur d'application pour naviguer entre toutes vos applications.

Ouverture d'une application Salesforce différente dans Salesforce Classic

Vous pouvez naviguer aisément entre les applications Salesforce, par exemple l'application Ventes et l'application Marketing.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Une barre de navigation est affichée à gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

Pour utiliser des fonctionnalités disponibles dans une autre application Salesforce que celle que vous avez ouverte, vous devez ouvrir l'autre application. Une seule application peut être ouverte à la fois et la dernière application active s'ouvre lors de la connexion suivante à Salesforce.

Pour ouvrir une application : Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Salesforce, sélectionnez l'application voulue dans le menu déroulant des applications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser une application :

- Accédez à cette application comme spécifié dans votre profil utilisateur ou votre ensemble d'autorisations.

Ouverture d'une application à partir du Lanceur d'application dans Salesforce Classic

Naviguez entre vos applications Salesforce et les applications connectées à partir du même menu.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Une barre de navigation est affichée à gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

Vous devez avoir accès à l'application Salesforce ou à l'application connectée pour pouvoir l'afficher et l'ouvrir depuis le Lanceur d'application.

Pour ouvrir le Lanceur d'application : sélectionnez le Lanceur d'application dans le menu des applications Force.com de n'importe quelle page Salesforce.

Dans le Lanceur d'application, cliquez sur l'icône d'une application installée pour l'ouvrir.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le Lanceur d'application :

- Utiliser les fonctionnalités Identity

Ouverture d'une autre application dans Lightning Experience

Utilisez la recherche ou le Lanceur d'application pour naviguer entre toutes vos applications.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si une ligne d'onglets traverse l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

Pour ouvrir une application, vous avez deux possibilités.

- Utilisez la case `Rechercher dans Salesforce` en haut de n'importe quelle page Salesforce. Commencer à saisir le nom de l'application, par exemple « Marketing », puis cliquez sur le résultat qui s'affiche. Cette recherche fonctionne pour les applications personnalisées, notamment les applications connectées. Vous ne pouvez pas rechercher des applications en utilisant des caractères génériques. Cependant, les termes partiels génèrent des résultats de recherche d'applications lors de la saisie (par exemple « Mark »).
- Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

  Le Lanceur d'application affiche toutes vos pages Salesforce disponibles et toutes les applications connectées installées par votre administrateur.

Vous pouvez ouvrir une seule application Salesforce à la fois, et la dernière application active s'ouvre lors de la connexion suivante à Salesforce.

Vous pouvez ouvrir simultanément plusieurs applications connectées. Les applications connectées sont des applications que votre administrateur installe pour faciliter votre travail, par exemple Gmail™ et Microsoft Office 365™. Chaque application connectée s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Par conséquent, désactivez le blocage des fenêtres contextuelles pour permettre l'ouverture de l'application connectée.

Faites glisser l'icône d'une application d'une position à l'autre et classez-les en fonction des applications les plus utilisées.

L'application voulue n'est pas affichée ? Cliquez sur **Autres éléments** pour afficher davantage d'applications, d'objets et d'éléments. Vous pouvez également demander à votre administrateur si d'autres applications sont disponibles.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser une application :

- Accédez à cette application comme spécifié dans votre profil utilisateur ou votre ensemble d'autorisations.

Accès à la Configuration

L'accès à la Configuration dépend de l'expérience Salesforce que vous utilisez et des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation.

Salesforce inclut de nombreuses options de configuration, de gestion et de personnalisation de votre organisation. Certaines organisations ont également des options de conception, d'empaquetage et de distribution de vos propres applications. Ces options sont toutes disponibles via le menu Configuration. Si vous êtes administrateur ou développeur Salesforce, vous utilisez fréquemment le menu de Configuration. Les paramètres d'interface utilisateur de votre organisation déterminent comment accéder à ce menu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

1. Regardez en haut d'une page Salesforce.
   - Si vous utilisez Lightning Experience, cliquez sur , puis sélectionnez **Accueil de la configuration**.
   - Si vous utilisez Salesforce Classic et que **Configuration** est affiché dans l'en-tête de l'interface utilisateur, cliquez dessus.
   - Si vous utilisez Salesforce Classic et que **Configuration** n'est pas affiché dans l'en-tête, cliquez sur votre nom, puis sélectionnez **Configuration**.
2. Saisissez le nom de la page souhaitée dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez la page appropriée dans le menu.

   Conseil: Saisissez les premiers caractères du nom d'une page dans la case `Recherche rapide`. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Paramètres de langue, saisissez *`lang`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres linguistiques**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

Configuration de votre profil Chatter

Votre profil Chatter permet à vos collaborateurs et aux clients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées.

Configurez votre profil Chatter dès que vous commencez à utiliser Salesforce, et mettez-le à jour régulièrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Si votre organisation n'utilise pas Chatter, vous pouvez toutefois ajouter et modifier des informations personnelles.

1. Cliquez sur l'onglet **Chatter**, puis accédez à l'espace réservé de la photo du profil, à gauche de la page. Cliquez sur *`Votre nom`* en regard de l'espace réservé.
2. Pour mettre à jour la photo de votre profil, survolez l'espace réservé, puis cliquez sur **Ajouter une photo**.

   Conseil: Choisissez une photo personnelle, pas une photo de groupe ni une photo d'animal. Chatter est un outil professionnel. Choisissez une photo que vous pouvez montrer à votre responsable et à votre PDG.
3. Pour mettre à jour vos coordonnées, cliquez sur sous la photo de votre profil. Dans la fenêtre **Modifier le profil**, renseignez les champs de l'onglet Contact et de l'onglet À propos de.

Conseil: Complétez votre profil avec des informations sur le service dans lequel vous travaillez, votre expérience professionnelle ou les projets que vous gérez

4. Cliquez sur **Enregistrer tout**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de vos informations personnelles

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Salesforce inclut des options de paramètres personnels qui aident à personnaliser votre expérience. Selon l'expérience Salesforce que vous avez activée, ces paramètres se situent dans différentes zones de l'application.

Accès à vos paramètres personnels dans Lightning Experience
Si vous utilisez Lightning Experience, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic
Si vous utilisez Salesforce Classic, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

Accès à vos paramètres personnels dans Lightning Experience

Si vous utilisez Lightning Experience, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

1. En haut de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur votre image.
2. Cliquez sur **Paramètres**.
3. À gauche de la page, cliquez sur un élément de menu pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.

   Conseil: Pour retrouver une page rapidement, saisissez les premiers caractères de son nom dans la case **Recherche rapide**. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Informations personnelles, saisissez `pers` dans la case **Recherche rapide**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

Si vous utilisez Salesforce Classic, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

1. En haut de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur la flèche vers le bas en regard de votre nom.

   En fonction des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation, l'option **Configuration** ou **Mes paramètres** est affichée dans le menu.
2. Dans le menu situé sous votre nom, cliquez sur **Configuration** ou **Mes paramètres**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous avez cliqué sur **Configuration**, à gauche de la page, cliquez sur un élément de menu pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

- Si vous avez cliqué sur **Mes paramètres**, à gauche de la page, cliquez sur un élément de menu sous Mes paramètres pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.

Conseil: Pour retrouver une page rapidement, saisissez les premiers caractères de son nom dans la case **Recherche rapide**. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Informations personnelles, saisissez `pers` dans la case **Recherche rapide**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à la Configuration

Présentation de votre administrateur Salesforce

Votre administrateur Salesforce (ou « admin ») est un utilisateur de Salesforce qui a des fonctions d'administration de système et d'autres pouvoirs supérieurs. Les administrateurs sont responsables de la configuration de Salesforce pour leur organisation et veillent à son fonctionnement optimal. Les administrateurs ont un profil spécial qui leur permet d'ajouter des utilisateurs, et de spécifier les éléments qu'ils peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent exécuter dans Salesforce. Les administrateurs peuvent améliorer la productivité de chacun en créant des objets Salesforce personnalisés, des workflows, des règles de validation, des rapports et plus encore. Les administrateurs planifient, résolvent les problèmes et répondent à toutes les demandes.

Toutes les organisations Salesforce comptent au moins un administrateur, mais les plus importantes peuvent en avoir plusieurs. Le rôle de votre administrateur peut être simple ou complexe, et refléter la taille et la structure de votre société. Dans les petites organisations, l'administrateur peut également utiliser Salesforce comme tout autre utilisateur : par exemple pour vendre des produits ou fournir des services clients. Plusieurs fonctions, de nombreuses capacités.

Salesforce offre une multitude de fonctionnalités et d'éléments (notamment ceux présentés dans le guide *Présentation des principes fondamentaux de Salesforce*) que vous pouvez définir et configurer vous-même. Plutôt intéressant ! Toutefois pour certaines opérations, vous devez faire appel à votre administrateur. Il vous aide à mieux tirer parti de Salesforce et vous garantit une expérience réussie et productive.

Voici quelques exemples d'opérations que votre administrateur peut vous aider à exécuter ou réaliser pour vous.

- Rechercher ou utiliser un objet, un champ ou une fonctionnalité dont vous avez découvert au cours d'une formation.
- Créer un workflow personnalisé pour déterminer la date de fermeture d'une requête.
- Créer un processus d'approbation personnalisé pour valider les dépenses d'un employé.
- Créer un rapport personnalisé pour votre secteur commercial.
- Vous accordez une autorisation utilisateur que votre profil ne comprend pas.
- Répondre à des questions concernant votre accès ou celui d'autres personnes aux enregistrements.
- Gérer ces messages d'erreur qui vous invitent à contacter votre administrateur pour une aide ou plus d'informations.

La méthode utilisée pour contacter votre administrateur, la date et le motif, dépendent des stratégies et des pratiques métier internes de votre société. Vous voulez en savoir plus ? Demandez à votre administrateur !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Octroi de l'accès à la connexion

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Puisque Salesforce est extrêmement personnalisable, il se peut que vous n'ayez pas accès à toutes les fonctionnalités du produit.

Vous pouvez découvrir de nouvelles fonctionnalités Salesforce dans notre documentation d'aide et nos vidéos de formation. Toutefois, certaines fonctionnalités ne sont pas toujours accessibles via votre interface. Plusieurs raisons peuvent expliquer cela.

- Il peut être nécessaire d'ajuster vos vues de page personnalisées ou d'installer des applications externes pour activer la fonctionnalité.
- Vos autorisations et paramètres d'accès à certaines fonctionnalités sont limités.
- Votre société a personnalisé Salesforce en renommant certains objets et champs standard, ou en créant ses propres objets et champs personnalisés.
- La fonctionnalité recherchée n'est pas incluse dans l'édition Salesforce ou l'expérience Salesforce qu'utilise votre société.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de votre administrateur Salesforce

Conseils pour les nouveaux utilisateurs

Présentation des conseils dont vous avez besoin pour utiliser Salesforce rapidement et efficacement dès le premier jour.

Les nouveaux utilisateurs doivent retenir les conseils suivants :

- Lorsque vous cliquez sur un objet pour rechercher vos données, la liste complète des enregistrements existants n'est pas affichée. Salesforce masque les enregistrements jusqu'à ce que vous les demandiez manuellement lorsque vous souhaitez sélectionner un sous-ensemble de la liste complète. Sélectionnez une option dans *Afficher*, puis cliquez sur **Accéder**.
- Les *listes associées* sont les liens situés en bas des pages d'objet. Elles permettent d'accéder rapidement à d'autres objets associés que vous souhaitez visiter. Cette fonctionnalité est très pratique et facilite l'accès aux informations dont vous avez besoin. Elle simplifie la navigation et peut accélérer votre workflow. Salesforce fournit quelques listes associées standard avec l'application, que les administrateurs peuvent personnaliser.
- Si vous lisez ou entendez des informations sur une fonctionnalité absente de votre interface, soyez tranquille. Votre administrateur peut la personnaliser pour répondre aux besoins de votre organisation. Si l'aide sur la personnalisation n'est pas activée, contactez votre administrateur.
- Nos informations d'aide et de formation peuvent décrire une fonctionnalité que votre société n'a pas activée ou que votre profil n'autorise pas. Si vous pensez que cette fonctionnalité doit figurer dans votre interface ou peut vous être utile, contactez l'administrateur Salesforce de votre société. Vous ne connaissez pas l'administrateur ? Contactez la personne de votre société qui vous a présenté Salesforce.
- Enregistrez votre travail ! Vous pouvez passer beaucoup de temps à mettre à jour les champs d'un enregistrement, puis quitter l'écran sans enregistrer. Prenez l'habitude d'utiliser le bouton d'enregistrement avant de cliquer sur un autre élément de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Présentation de votre administrateur Salesforce

Configuration adaptée à vos besoins

Utilisez vos options de configuration afin de personnaliser votre expérience Salesforce. Définissez votre affichage personnalisé, protégez vos informations et signalez votre présence aux autres utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité

Vérifiez aisément votre identité et empêchez tout accès non autorisé en activant votre appareil avec Salesforce.

Modification de vos informations personnelles

Modification de votre mot de passe

Une fois connecté(e), vous pouvez modifier votre mot de passe afin de renforcer la sécurité. Si vous perdez votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** de la page de connexion pour réinitialiser votre mot de passe par e-mail.

Modification de votre question de sécurité

Pour réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli, vous devez parfois vérifier votre identité en répondant à une question de sécurité que vous avez préalablement choisie. Vous pouvez changer la question de sécurité et la réponse dans la page Modifier mon mot de passe, dans vos paramètres personnels.

Modification des paramètres de langue et des paramètres régionaux

Modification de vos paramètres de messagerie

Modifiez les paramètres de la messagerie sortante afin de spécifier le nom affiché ainsi que la signature facultative. Vous pouvez également saisir une adresse de retour et recevoir automatiquement les e-mails en copie invisible avec l'adresse de retour.

Définition des préférences de type d'enregistrement

Mise à jour de vos coordonnées

Mettez à jour vos coordonnées à tout moment sur la page de votre profil. Toutes les personnes de votre entreprise peuvent accéder à vos coordonnées.

Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

L'interface utilisateur de Salesforce Classic est composée d'onglets qui servent de point de départ pour l'affichage, l'ajout et la modification des informations sur un objet. Différentes applications peuvent avoir des ensembles d'onglets distincts. Ajoutez des onglets pour les éléments que vous utilisez souvent dans n'importe quelle application.

Personnalisation de votre affichage

Vous pouvez personnaliser votre affichage de Salesforce via vos paramètres personnels.

Onglets Salesforce disponibles

Normes d'accessibilité

Découvrez les normes que Salesforce applique pour concevoir des applications dans une optique d'accessibilité.

FAQ sur l'affichage

Pages Salesforce

Les applications Salesforce sont constituées d'onglets et de pages. Les objets standard, tels que les Comptes, les Contacts et les Pistes, et d'autres fonctionnalités telles que Chatter, ont généralement un onglet qui permet de parcourir les pages pour interagir avec les fonctionnalités que vous utilisez. Par exemple, si vous souhaitez créer un enregistrement de compte, cliquez sur l'onglet Comptes pour accéder à la page d'accueil des comptes.

L'onglet Accueil

Depuis l'onglet Accueil, vous pouvez créer une publication Chatter, afficher des instantanés de tableau de bord, afficher vos tâches et votre calendrier et rechercher dans le fil ( ).

Dépannage des problèmes de connexion

La connexion est impossible ? Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, ou vous être bloqué(e) suite à un nombre excessif de tentatives de connexion ? Pour résoudre les problèmes de connexion, essayez les solutions ci-dessous.

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité

Vérifiez aisément votre identité et empêchez tout accès non autorisé en activant votre appareil avec Salesforce.

Lorsque vous vous connectez à Salesforce, vous êtes parfois invité(e) à vérifier votre identité. Lorsque vous vérifiez votre identité, vous « activez » également votre appareil. L'activation de l'appareil permet à Salesforce de lui associer votre identité. L'activation aide à éviter les accès non autorisés à votre compte.

Lorsque vous vous connectez depuis un appareil que nous ne reconnaissons pas, Salesforce vous invite à vérifier votre identité avec l'une des méthodes de vérification ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les stratégies de mot de passe sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Application mobile Salesforce Authenticator

Si vous avez connecté l'application Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) à votre compte, utilisez-la pour vérifier l'activité de votre compte Salesforce. Salesforce envoie une notification automatique à votre appareil mobile. Lorsque vous recevez la notification, ouvrez l'application, vérifiez les détails de l'activité, puis touchez **Approuver** sur l'appareil mobile.

Important: La vérification par notification automatique ou la vérification automatique basée sur la localisation avec l'application mobile Authenticator version 2.0 de Salesforce sera disponible pour toutes les organisations de production dès le 13 février 2016, une fois la version Spring '16 Salesforce publiée. Aucun aperçu ni aucune version test ne sera disponible dans les organisations sandbox avant cette date. En raison des processus de publication d'App Store et de Google Play, la version 2.0 peut être disponible en téléchargement avant même la disponibilité de la nouvelle méthode de vérification dans les organisations sandbox et de production. Les utilisateurs qui téléchargent la nouvelle version de l'application ne peuvent pas utiliser la fonctionnalité de la version 2.0 dans Salesforce tant que la nouvelle méthode de vérification n'est pas publiée.

Application de génération de mot de passe unique

Si vous avez connecté une application d'authentification (telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator) pour votre compte, utilisez l'application mobile pour générer un code de vérification. Ce type de code est parfois appelé « mot de passe unique temporel ». La valeur du code change périodiquement.

Message texte SMS

Si un numéro mobile vérifié est associé à votre compte, vous recevez un code de vérification par SMS sur votre téléphone. Si n'avez pas de numéro mobile vérifié, vous êtes invité(e) à en enregistrer un lors de la connexion à Salesforce. L'enregistrement de votre numéro de téléphone mobile permet de le vérifier et active cette méthode pour une vérification ultérieure. Si vous changez de numéro de téléphone mobile, contactez votre administrateur Salesforce.

E-mail

Salesforce envoie un code de vérification par e-mail à l'adresse associée à votre compte. Ce code expire au bout de 24 heures.

Connexion de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter la version 2.0 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Connexion de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter la version 2.0 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Important: La vérification par notification automatique ou la vérification automatique basée sur la localisation avec l'application mobile Authenticator version 2.0 de Salesforce sera disponible pour toutes les organisations de production dès le 13 février 2016, une fois la version Spring '16 Salesforce publiée. Aucun aperçu ni aucune version test ne sera disponible dans les organisations sandbox avant cette date. En raison des processus de publication d'App Store et de Google Play, la version 2.0 peut être disponible en téléchargement avant la disponibilité de la nouvelle méthode de vérification dans les organisations sandbox et de production. Les utilisateurs qui téléchargent la nouvelle version de l'application ne peuvent pas utiliser la fonctionnalité de la version 2.0 dans Salesforce tant que la nouvelle méthode de vérification n'est pas publiée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

L'application Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) de votre appareil mobile est le deuxième « facteur » d'authentification. L'utilisation de l'application ajoute un niveau de sécurité à votre compte. Une fois connectée, l'application envoie une notification à votre appareil mobile chaque fois que vous exécutez une activité qui exige une vérification de l'identité. Lorsque vous recevez la notification, vous ouvrez l'application sur votre appareil mobile, contrôlez les détails de l'activité, puis répondez avec votre appareil mobile pour la vérification. Si vous recevez une notification concernant une activité que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez marquer l'activité bloquée pour la signaler à votre administrateur Salesforce . L'application fournit également un code de vérification que vous pouvez utiliser comme méthode alternative de vérification de l'identité.

1. Téléchargez et installez la version 2.0 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator pour le type d'appareil mobile que vous utilisez. Pour un iPhone, téléchargez l'application depuis l'App Store. Pour des appareils Android, téléchargez l'application depuis Google Play.

Si vous avez déjà installé la version 1 de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, vous pouvez la mettre à jour vers la version 2.0 via l'App Store ou Google Play. La mise à jour garde tous les comptes connectés présents dans l'application. Ce sont des comptes « code-seulement » qui génèrent des codes de vérification sans envoyer de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Vous pouvez reconnaître un compte code-seulement dans votre liste Comptes connectés de l'application en consultant le code de vérification affiché sous le nom du compte. Si un compte code-seulement existe pour le nom d'utilisateur que vous avez utilisé pour votre connexion active à Salesforce, balayez vers la gauche dans l'application pour supprimer le nom d'utilisateur avant de continuer. Dans les étapes suivantes, vous reconnectez le compte pour ce nom d'utilisateur. Le nouveau compte connecté offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2.0 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

2. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

   Si vous ouvrez l'application pour la première fois, une visite guidée des fonctionnalités de l'application s'affiche. Suivez la visite ou accédez directement à l'ajout de votre compte Salesforce à l'application.
6. Dans l'application, touchez **+** pour ajouter votre compte.

   L'application génère une expression en deux mots unique.
7. Saisissez l'expression dans le champ Expression en deux mots dans Salesforce.
8. Cliquez sur **Se connecter**.

   Si vous avez déjà connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour votre compte, vous recevez parfois une alerte. La connexion de la version 2.0 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator invalide les codes de l'ancienne application. Lorsqu'un code de vérification est requis, vous pouvez désormais désormais l'obtenir dans Salesforce Authenticator.
9. L'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile affiche les informations sur le compte auquel vous vous connectez. Touchez **Se connecter** dans l'application pour terminer la connexion du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité
Personnalisation de votre expérience Salesforce

Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Téléchargez l'application d'authentification prise en charge pour votre type d'appareil. Vous pouvez utiliser une application d'authentification prenant en charge l'algorithme de mot de passe unique temporel (TOTP) IETF RFC 6238), telle que Salesforce Authenticator pour iOS, Salesforce Authenticator pour Android ou Google Authenticator.
2. Depuis vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. En utilisant l'application d'authentification de votre appareil mobile, scannez le code QR.

   Vous pouvez également cliquer sur **Je ne peux pas scanner le code QR** dans votre navigateur. Le navigateur affiche la clé de sécurité. Dans l'application d'authentification, saisissez votre nom et la clé affichée.
6. Dans Salesforce, saisissez le code généré par l'application d'authentification dans le champ **Code de vérification**.

   L'application d'authentification génère périodiquement un nouveau code de vérification. Saisissez le code actuel.
7. Cliquez sur **Se connecter**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Modification de vos informations personnelles

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Pour effectuer des modifications, cliquez sur **Modifier**.

   Si vous changez d'adresse e-mail, un message de confirmation est envoyé à la nouvelle adresse. Cliquez sur le lien du message pour appliquer la nouvelle adresse e-mail. Ce processus garantit la sécurité du système.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de votre mot de passe
- Configuration de votre profil Chatter
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

Modification de votre mot de passe

Une fois connecté(e), vous pouvez modifier votre mot de passe afin de renforcer la sécurité. Si vous perdez votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** de la page de connexion pour réinitialiser votre mot de passe par e-mail.

Pour protéger la confidentialité de vos données, modifiez régulièrement votre mot de passe. Si votre administrateur Salesforce expire les mots de passe utilisateur à intervalles réguliers, vous êtes invité(e) à modifier votre mot de passe au terme de chaque période.

Remarque: Si vous disposez de l'autorisation « Utilisateur de l'authentification unique », seul un administrateur peut réinitialiser votre mot de passe. Pour une assistance, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mot de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modifier mon mot de passe**.
2. Saisissez les informations de mot de passe requises.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Réinitialisation de votre mot de passe oublié
- Réinitialisation de votre jeton de sécurité
- Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

Modification de votre question de sécurité

Pour réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli, vous devez parfois vérifier votre identité en répondant à une question de sécurité que vous avez préalablement choisie. Vous pouvez changer la question de sécurité et la réponse dans la page Modifier mon mot de passe, dans vos paramètres personnels.

Remarque: Si l'option Modifier mon mot de passe n'est pas affichée, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mot de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modifier mon mot de passe**.
2. Saisissez votre mot de passe actuel.
3. Dans le menu déroulant Question de sécurité, sélectionnez une question.
4. Saisissez votre réponse à la question dans le champ Réponse.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Modification des paramètres de langue et des paramètres régionaux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Fuseau horaire`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Langue et fuseau horaire**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Spécifiez les paramètres suivants selon vos besoins.
   - Dans `Fuseau horaire`, sélectionnez votre fuseau horaire principal.
   - Dans `Paramètres régionaux`, sélectionnez votre pays et votre zone géographique.
   - Dans `Langue`, sélectionnez votre langue principale. L'ensemble du texte et de l'aide en ligne s'affiche dans la langue que vous avez sélectionnée.
   - Dans `Encodage e-mail`, sélectionnez le jeu de caractères et les options de codage des e-mails que vous envoyez à partir de Salesforce.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Modification de vos paramètres de messagerie

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Modifiez les paramètres de la messagerie sortante afin de spécifier le nom affiché ainsi que la signature facultative. Vous pouvez également saisir une adresse de retour et recevoir automatiquement les e-mails en copie invisible avec l'adresse de retour.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Mes paramètres de messagerie`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mes paramètres de messagerie**.
2. Apportez vos modifications.

Remarque: Dans Personal Edition et Developer Edition, un slogan Salesforce s'ajoute à votre signature personnelle sur tous les e-mails sortants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Définition des préférences de type d'enregistrement

Définissez une option pour insérer automatiquement votre type d'enregistrement par défaut lors de la création d'enregistrements. Ce paramètre vous permet d'ignorer la page de sélection du type d'enregistrement. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, vous souhaitez peut-être sélectionner le type d'enregistrement voulu à chaque création d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Type d'enregistrement`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Définir les types d'enregistrement par défaut** ou **Sélection du type d'enregistrement**, selon l'option affichée.
2. Cochez n'importe quelle case pour sélectionner automatiquement le type d'enregistrement par défaut lors de la création d'enregistrements de ce type.

   Les cases non cochées indiquent que vous préférez être invité à sélectionner un type d'enregistrement.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: L'option Sélection du type d'enregistrement est indisponible si l'organisation n'utilise pas les types d'enregistrement ou si plusieurs types d'enregistrement ne sont pas disponibles pour un onglet particulier.

Les cases à cocher ne sont disponibles que si un onglet dispose de plusieurs types d'enregistrement.

Si votre entreprise utilise des comptes personnels, cocher la case `Compte` sur cette page entraîne la sélection d'un type d'enregistrement par défaut pour tous les types de compte. Il n'est pas possible de définir des sélections distinctes de type d'enregistrement par défaut pour les comptes professionnels et les comptes personnels. Si vous utilisez les deux types de compte, ne cochez pas cette case.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Mise à jour de vos coordonnées

Mettez à jour vos coordonnées à tout moment sur la page de votre profil. Toutes les personnes de votre entreprise peuvent accéder à vos coordonnées.

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour mettre à jour vos coordonnées, cliquez sur votre nom ou sur l'image de votre profil. Vous pouvez mettre à jour tous les champs de votre profil, à l'exception du champ Responsable. Seul votre administrateur Salesforce peut mettre à jour le champ Responsable.

Dans Communautés, vous pouvez également contrôler la visibilité de vos coordonnées dans les communautés et ce champ par champ. Vous pouvez choisir d'exposer des champs aux employés uniquement, aux membres de la communauté extérieurs à l'entreprise, ou aux utilisateurs invités qui n'ont pas besoin de se connecter. Certains champs sont toujours visibles pour toutes les pesonnes qui accèdent à la communauté.

Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

Chargez une photo dans votre profil pour vous présenter auprès des personnes ou chargez une photo pour des groupes dont vous êtes responsable ou que vous gérez.

Suivi des personnes

Vous pouvez suivre une personne afin d'afficher ses mises à jour dans votre fil, notamment ses publications, ses commentaires et ses mentions « J'aime ».

Suivi des enregistrements

Le suivi d'enregistrements permet d'afficher des mises à jour dans votre fil, qui comprennent les modifications de champ, les publications, les tâches et les commentaires dans les enregistrements.

Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

Recherche dans vos fils

Vous recherchez des gens, des groupes ou des fichiers ? Utilisez la recherche pour trouver rapidement des informations dans vos fils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

Chargez une photo dans votre profil pour vous présenter auprès des personnes ou chargez une photo pour des groupes dont vous êtes responsable ou que vous gérez.

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Rendez-vous sur la page de votre profil ou de votre groupe.
2. Survolez la photo et cliquez sur **Ajouter une photo** ou **Mettre à jour**.
3. Recherchez la photo à charger et ouvrez le fichier. Vous pouvez charger des photos au format .jpg, .gif ou .png jusqu'à 8 Mo.
4. Créez une image miniature en faisant glisser les lignes pointillées sur la photo.

   Si la photo est destinée à votre profil et que vous êtes membre d'une communauté, vous pouvez sélectionner `Afficher dans les communautés avec des pages publiques accessibles`. Cette option permet aux utilisateurs invités qui affichent des sites publics accessibles ou des pages ne nécessitant aucune connexion de voir la photo.
5. Enregistrez vos modifications.

Suivi des personnes

Vous pouvez suivre une personne afin d'afficher ses mises à jour dans votre fil, notamment ses publications, ses commentaires et ses mentions « J'aime ».

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour suivre une personne, cliquez sur **Suivre** sur la page de profil d'une personne.

Lorsque vous suivez une personne, ses publications, commentaires et mentions « J'aime » s'affichent dans votre fil. Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Pour ne plus suivre une personne, cliquez sur . Une fois le suivi d'une personne arrêté, ses mises à jour ultérieures ne s'affichent plus dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi des enregistrements

Suivi des enregistrements

Le suivi d'enregistrements permet d'afficher des mises à jour dans votre fil, qui comprennent les modifications de champ, les publications, les tâches et les commentaires dans les enregistrements.

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher un enregistrement :

- Lire sur l'enregistrement

Les modifications de champ qui s'affichent dans votre fil dépendent des champs que votre administrateur a configurés pour le suivi de fil. Les mises à jour de champs personnalisés cryptés ne sont pas affichées dans les fils.

Pour suivre un enregistrement, cliquez sur **Suivre** sur la page des enregistrements.

Lorsque vous suivez un enregistrement, vous affichez les mises à jour de cet enregistrement dans votre fil. Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Si vous souhaitez suivre automatiquement les enregistrements que vous créez, activez cette fonctionnalité depuis vos paramètres personnels. Saisissez *Mes fils* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Mes fils**, puis sélectionnez **Suivre automatiquement les enregistrements que je crée**. Cependant, vous ne suivez pas automatiquement les événements, les tâches ou les tableaux de bord après les avoir créés.

Pour arrêter le suivi d'un enregistrement, cliquez sur sur la page de l'enregistrement. Une fois le suivi d'un enregistrement arrêté, ses mises à jour ultérieures ne s'affichent plus dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi des personnes

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

1. Rendez-vous sur la page de détail du groupe.
2. Pour rejoindre un groupe public, cliquez sur **Joindre** ou **Joindre le groupe**. Pour joindre un groupe privé, cliquez sur **Demander à joindre**. Une requête est envoyée au propriétaire et aux responsables du groupe privé, qui acceptent ou refusent votre demande.

Vous pouvez joindre jusqu'à 300 groupes. Tous les groupes sont pris en compte dans cette limitation, à l'exception des groupes archivés. Par exemple, si vous êtes membre de 300 groupes, dont 10 sont archivés, vous pouvez joindre 10 autres groupes.

Pour quitter un groupe que vous avez rejoint ou retirer votre demande d'intégration à un groupe privé, rendez-vous sur la page de détail du groupe et cliquez sur ✕ ou **Quitter le groupe**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Recherche dans vos fils

Vous recherchez des gens, des groupes ou des fichiers ? Utilisez la recherche pour trouver rapidement des informations dans vos fils.

Recherche au sein de vos fils dans Lightning Experience
Recherchez des personnes, des groupes et des fichiers dans vos fils.

Recherche au sein de vos fils dans Salesforce Classic
Recherchez des fils, des personnes, des groupes, des rubriques et des fichiers dans Chatter.

Éditions

Disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Recherche au sein de vos fils dans Lightning Experience

Recherchez des personnes, des groupes et des fichiers dans vos fils.

1. Saisissez le terme à rechercher dans la case de recherche de l'en-tête.
2. Sur la page des résultats de recherche, cliquez sur **FILS** pour voir des publications du fil Toute la société.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Recherche au sein de vos fils dans Salesforce Classic

Recherchez des fils, des personnes, des groupes, des rubriques et des fichiers dans Chatter.

1. Saisissez le terme à rechercher dans la case de recherche de l'en-tête.
2. Cliquez sur **Rechercher**.

   La page des résultats de recherche indique les résultats trouvés dans Salesforce, y compris Chatter. Dans la page des résultats de recherche, vous pouvez affiner votre recherche. Par exemple, pour voir les résultats de la recherche dans tous les fils Chatter, cliquez sur **Rechercher dans les fils**.

Vous pouvez également appliquer votre recherche à des fils spécifiques. Par exemple, pour trouver où une personne est mentionnée dans un groupe, saisissez le nom de la personne dans la case de recherche au-dessus du fil de groupe.

Exemple:

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

L'interface utilisateur de Salesforce Classic est composée d'onglets qui servent de point de départ pour l'affichage, l'ajout et la modification des informations sur un objet. Différentes applications peuvent avoir des ensembles d'onglets distincts. Ajoutez des onglets pour les éléments que vous utilisez souvent dans n'importe quelle application.

1. Cliquez sur l'icône Plus ( ) qui s'affiche à droite de vos onglets.
   La page Tous les onglets s'ouvre. Par défaut, elle répertorie tous les onglets que vous pouvez afficher ou ajouter.
2. Si vous souhaitez afficher une liste contenant uniquement les onglets d'une application spécifique, sélectionnez cette application dans la liste déroulante `Afficher`.
3. Cliquez sur **Personnaliser mes onglets**.
4. Dans la liste déroulante `Application personnalisée`, sélectionnez l'application dans laquelle vous souhaitez afficher l'onglet.
   Par exemple, si vous souhaitez afficher l'onglet Idées dans votre application Marketing, sélectionnez *`Marketing`*, l'onglet Idées s'affiche uniquement dans cette application.
5. Utilisez les flèches **Ajouter** et **Supprimer** pour déplacer les onglets depuis la liste Onglets disponibles vers la liste Onglets sélectionnés. Utilisez les flèches **Haut** et **Bas** pour modifier l'ordre des onglets.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Si vous avez ajouté un onglet dans une application actuellement inactive, ouvrez cette application pour afficher votre nouvel onglet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Onglets Salesforce disponibles

Personnalisation de votre affichage

Vous pouvez personnaliser votre affichage de Salesforce via vos paramètres personnels.

- Personnalisez les onglets qui s'affichent dans votre application, et dans quel ordre
- Personnalisez les éléments qui s'affichent dans vos pages

Personnalisation de vos onglets
Spécifiez les onglets qui s'affichent lorsque vous vous connectez. Si vous avez plusieurs applications, spécifiez les onglets qui s'affichent dans chaque application.

Personnalisation de vos pages
Spécifiez les listes associées qui s'affichent dans les pages de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Personnalisation de vos onglets

Spécifiez les onglets qui s'affichent lorsque vous vous connectez. Si vous avez plusieurs applications, spécifiez les onglets qui s'affichent dans chaque application.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Personnaliser mes` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Personnaliser mes onglets**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Affichage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modifier mon affichage**.
2. Si vous avez accès à plusieurs applications, sélectionnez l'application dont vous souhaitez personnaliser les onglets dans la liste déroulante `Applications personnalisées`. Par défaut, les onglets affichés dans l'application personnalisée sélectionnée correspondent aux onglets définis pour votre profil.

   Remarque: Le premier onglet affiché lorsque vous sélectionnez une application peut changer si votre administrateur modifie l'onglet de destination par défaut de l'application.

3. Vous pouvez ajouter les onglets dont vous avez besoin et modifier leur ordre d'affichage.
4. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de vos pages

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Personnalisation de vos pages

Spécifiez les listes associées qui s'affichent dans les pages de détail.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Personnaliser mes` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Personnaliser mes pages**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Affichage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modifier mon affichage**.

   Pour votre onglet Accueil, sélectionnez l'instantané de tableau de bord à afficher sous votre onglet Accueil. Le lien de personnalisation de l'onglet Accueil est disponible uniquement si l'administrateur a personnalisé la présentation de page d'accueil pour ajouter un tableau de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Pour tous les autres onglets, spécifiez les listes associées qui s'affichent dans vos pages de détail.

- Pour ajouter ou supprimer des listes associées, sélectionnez une liste, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

  Remarque: Ce paramètre peut changer si votre administrateur modifie la présentation de page d'un onglet.

- Pour modifier l'ordre des listes associées, sélectionnez le titre d'une liste dans la zone Éléments sélectionnés, puis cliquez sur la flèche **Monter** ou **Descendre**.

2. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de vos onglets

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Onglets Salesforce disponibles

Pour afficher tous les onglets disponibles pour vous dans Salesforce, cliquez sur l'icône plus (+) en regard des onglets principaux.

Depuis cette page, vous pouvez :

- Cliquer sur le nom d'un onglet pour accéder rapidement à ce dernier.
- Si vous disposez de plusieurs applications, utilisez la liste déroulante `Afficher` pour visualiser le logo de chaque application et les onglets correspondants.
- Cliquez sur **Personnaliser mes onglets** pour modifier l'affichage des onglets à l'écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

Normes d'accessibilité

Découvrez les normes que Salesforce applique pour concevoir des applications dans une optique d'accessibilité.

Salesforce s'attache à fournir des applications d'entreprise à la demande accessibles à tous, y compris aux utilisateurs qui utilisent des technologies d'assistance, notamment des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran. Pour atteindre l'objectif d'une conception universelle, Salesforce respecte, dans toute la mesure du possible, les meilleures pratiques mondialement reconnues définies dans la section 508 du « Rehabilitation Act » (loi américaine sur l'accessibilité aux personnes handicapées) et dans les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Notre Modèle volontaire d'accessibilité produit (VPAT) est un outil utilisé pour documenter la conformité d'un produit avec les normes d'accessibilité définies dans la section 508 du « Rehabilitation Act » et contient une évaluation d'accessibilité de nos produits.

Exigences d'accessibilité générales

Tenez compte des exigences suivantes lors de l'utilisation de Salesforce.

- La prise en charge de JavaScript doit être disponible et activée.

- Après une période d'inactivité, une fenêtre contextuelle de fin de session s'affiche automatiquement, vous invitant à vous déconnecter ou à poursuivre votre travail. Votre administrateur peut définir ce délai ou le désactiver. Votre navigateur doit autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, sinon vous ne recevez aucun message d'avertissement relatif à une fin de session imminente.
- Les fonctionnalités pilotes et bêta peuvent ne pas être accessibles.

Navigateurs recommandés

Pour le test d'accessibilité général, Salesforce utilise la version la plus récente de Mozilla® Firefox® et Microsoft® Internet Explorer® sous Windows®, et Apple® Safari® sous OS X®.

Contacter Salesforce pour toute question d'accessibilité

Pour accéder à la documentation et aux articles de la base de connaissances, ou pour contacter le support client, cliquez sur le lien **Aide et formation** en haut de chaque page.

Pour nous faire part de questions d'accessibilité ou demander un format alternatif d'un document, envoyez un message à l'adresse accessibility@salesforce.com.

Remarque: Le support client n'est pas accessible aux utilisateurs de Personal Edition et de Developer Edition. De plus, la base de connaissances en ligne n'est pas disponible pour les utilisateurs de Developer Edition. Tous les utilisateurs peuvent envoyer un message (en anglais) à l'adresse accessibility@salesforce.com pour toute question relative à l'accessibilité.

Mode d'accessibilité
Découvrez comment le mode Accessibilité change votre expérience d'utilisation de Salesforce.

Activation du mode Accessibilité
Optimisez votre expérience d'utilisation de Salesforce avec des technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, en activant le mode Accessibilité.

Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce
Découvrez les fonctionnalités d'accessibilité de Salesforce conçues pour les utilisateurs travaillant avec des technologies d'assistance, telles qu'un logiciel de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran.

Mode d'accessibilité

Découvrez comment le mode Accessibilité change votre expérience d'utilisation de Salesforce.

Salesforce inclut un mode d'interface utilisateur alternatif qui permet aux utilisateurs équipés de technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, d'utiliser Salesforce plus efficacement. La plupart des fonctionnalités sont conçues dans une optique d'accessibilité et sont par nature accessibles en mode standard. Il est toutefois possible que le mode Accessibilité corresponde mieux à vos besoins, notamment lors de l'utilisation d'un logiciel de reconnaissance vocale ou d'un lecteur d'écran pour créer des rapports et des tableaux de bord ou interagir avec des vues de liste.

Le mode Accessibilité inclut toutes les fonctionnalités de Salesforce avec les modifications présentées ici, destinées à améliorer l'expérience des utilisateurs équipés de technologies d'assistance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Fonctionnalités du mode Accessibilité qui améliorent le confort d'utilisation

- Accédez aux pages de configuration à partir d'un lien Configuration en haut de la page.

- Les menus déroulants incluent un bouton **OK** que vous sélectionnez pour accéder à l'option choisie dans la liste.
- Les boutons de menu sont affichés sous forme d'une liste déroulante avec le bouton **OK**.
- Les pages de plan sont affichées sous forme de fenêtres contextuelles.
- L'éditeur HTML est remplacé par une zone de texte. Cette case de texte accepte uniquement le format HTML et ne reconnaît pas les entrées en texte brut telles que les retours à la ligne. Pour séparer le contenu, vous devez utiliser des balises HTML de saut de paragraphe ou de ligne.
- Lors de la l'affichage d'un tableau de bord, le filtre de saisie automatique `Afficher le tableau de bord` est remplacé par un menu déroulant standard.
- Le lien **Modifier les colonnes** dans la page Gérer les membres, accessible via le bouton déroulant Gérer les membres dans la page de détail de campagne, devient un bouton déroulant. Le plan Modifier les colonnes est remplacé par une page de configuration standard.
- Cliquer sur une réunion demandée dans la liste associée Activités en cours, et dans certaines vues de liste, n'ouvre pas la page de détail de la réunion. Une boîte de dialogue s'ouvre à la place pour vous inviter à demander des informations à l'organisateur de la réunion.
- La liste déroulante **Activer Mon e-mail** dans un groupe Chatter affiche un lien **Paramètres de messagerie de Chatter** qui ouvre vos paramètres de réception des e-mails Chatter.

Fonctionnalités de calendrier désactivées

- Plans des détails d'événement dans la vue de calendrier
- Édition par glisser-déposer
- Planification par glisser-déplacer
- Événements cliquer-et-créer
- Le bouton **Nouvelle demande de réunion** dans la liste associée Activités en cours

  Remarque: par conséquent, vous ne pouvez pas demander une réunion en mode Accessibilité et le sous-onglet Réunions demandées, dans la section Calendrier sous l'onglet Accueil, n'affiche aucune réunion.

Fonctionnalités de rapport et de tableau de bord désactivées

- Modification par glisser-déposer dans le générateur de tableau de bord
- Création et modification de rapports dans le générateur de rapport

  Remarque: le générateur de rapports est requis pour créer ou modifier des rapports joints ainsi que des rapports contenant des filtres croisés ou des compartiments. Les utilisateurs avec le mode Accessibilité activé peuvent exécuter ces rapports mais ne peuvent pas les créer ni les modifier. Pour créer des rapports en mode Accessibilité, vous devez utiliser l'assistant de rapport.
- Fonction glisser-déposer pour déplacer des rapports et des tableaux de bord entre les dossiers

Fonctionnalités de vue de liste désactivées

- Liens de survol de liste associée
- Les fonctionnalités de liste avancée suivantes :
  - Modification en ligne
  - Réorganisation et ajustement de la largeur des colonnes
  - Modification, suppression ou actualisation de la vue de liste active

- Modification du nombre d'enregistrements affichés par page
- Accès à une page de résultats spécifique

Autres fonctionnalités désactivées

- Le bouton **Vérifier l'orthographe** pour les solutions
- La dernière page Gérer les membres
- Le menu déroulant **Balises récentes** lorsque vous ajoutez le composant balise au menu latéral
- Lors de la recherche d'opportunités similaires, le menu latéral Critères de correspondance de la page des résultats de recherche
- La liste de questions similaires lors de la saisie d'une question dans une communauté de réponses

Conseil: avant de publier leur question, les utilisateurs avec le mode Accessibilité activé doivent utiliser la case de recherche sous l'onglet Réponses pour voir si elle a déjà reçu une réponse.

Activation du mode Accessibilité

Optimisez votre expérience d'utilisation de Salesforce avec des technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, en activant le mode Accessibilité.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Accessibilité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accessibilité**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Sélectionnez Activation du mode Accessibilité.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce

Découvrez les fonctionnalités d'accessibilité de Salesforce conçues pour les utilisateurs travaillant avec des technologies d'assistance, telles qu'un logiciel de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran.

Voici quelques recommandations pour vous aider à utiliser Salesforce.

- Utilisateurs voyants utilisant le clavier
- Utilisateurs de lecteur d'écran
- Utilisateurs sourds ou malentendants
- Utilisateurs de couleurs spécifiques
- Utilisateurs malvoyants nécessitant un agrandissement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du mode Accessibilité

Utilisateurs voyants utilisant le clavier

Les fonctionnalités Salesforce ci-dessous garantissent une expérience accessible.

- Le mode Accessibilité permet d'utiliser Salesforce plus efficacement, en particulier les rapports, les tableaux de bord et les vues de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mode Accessibilité à la page 58.
- Les zones sont sélectionnées en surbrillance sur l'écran pour indiquer visuellement la sélection à l'écran.
- Ces éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page pour faciliter votre interaction.
  - Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
  - L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
  - Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.
  - Les listes fournies la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.
- Un lien d'évitement (le premier lien qui peut être sélectionné par le clavier dans chaque page) permet de déplacer la sélection au début de la zone de contenu principale. Il contourne généralement les menus de navigation qui précèdent la zone de contenu principale, ce qui réduit considérablement le nombre de pressions d'onglet nécessaires pour atteindre la zone de contenu principale de la page.
- La sélection clavier est placée dans des boîtes de dialogue à leur ouverture, et reste verrouillée jusqu'à leur fermeture.
- Dans les pages de modification, la sélection du clavier se positionne par défaut sur le premier champ modifiable de la page. Lors de la création ou de la modification d'une tâche ou d'un événement, la sélection du clavier se positionne par défaut dans le champ Objet, quel que soit son emplacement sur la page.
- Les boutons, les liens et les champs actuellement inactifs sont étiquetés avec un attribut « désactivé ». Par exemple, lorsque vous utilisez un assistant comprenant plusieurs étapes, il se peut que certains boutons soient désactivés jusqu'à ce que vous sélectionniez une option spécifique.

Utilisateurs de lecteur d'écran

Les applications Salesforce à la demande sont conçues pour les toutes dernières fonctionnalités du logiciel de lecture d'écran le plus utilisé. Même si vous estimez que de nombreuses combinaisons de navigateur et de lecteur d'écran fonctionnent correctement, nous recommandons d'utiliser les versions les plus récentes de Mozilla® Firefox® et JAWS® ou NVDA avec Salesforce.

Les fonctionnalités de Salesforce suivantes garantissent une expérience accessible :

- Le mode Accessibilité permet d'utiliser Salesforce plus efficacement, en particulier les rapports, les tableaux de bord et les vues de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mode Accessibilité à la page 58.
- Les images importantes ont des textes alternatifs équivalents selon leur objet ; les images secondaires ont des textes équivalents vides ou sont implémentées via la feuille de style CSS. Les images qui affichent des informations détaillées sont également des liens vers la source de données. Par exemple, les tableaux de bord contiennent des diagrammes et des graphiques qui sont des informations visuelles par nature. Pour accéder aux données du rapport utilisées pour générer le diagramme ou le graphique, sélectionnez simplement le composant du tableau de bord.

  Remarque: il est possible que le rapport sous-jacent contienne des données supplémentaires par rapport à ce qui est représenté dans le composant du tableau de bord. En outre, le rapport sous-jacent contient peut-être certaines données que vous ne pouvez pas afficher en raison des paramètres de partage.
- Ces éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page pour faciliter votre interaction.

  - Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
  - L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
  - Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.
  - Les listes fournies dans la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.
- Un lien d'évitement (le premier lien qui peut être sélectionné par le clavier dans chaque page) permet de déplacer la sélection au début de la zone de contenu principale. Il contourne généralement les menus de navigation qui précèdent la zone de contenu principale, ce qui réduit considérablement le nombre de pressions d'onglet nécessaires pour atteindre la zone de contenu principale de la page.
- La sélection clavier est placée dans des boîtes de dialogue à leur ouverture, et reste verrouillée jusqu'à leur fermeture.
- Dans les pages de modification, la sélection du clavier se positionne par défaut sur le premier champ modifiable de la page. Lors de la création ou de la modification d'une tâche ou d'un événement, la sélection du clavier se positionne par défaut dans le champ Objet, quel que soit son emplacement sur la page.
- Les boutons, les liens et les champs actuellement inactifs sont étiquetés avec un attribut « désactivé ». Par exemple, lorsque vous utilisez un assistant comprenant plusieurs étapes, il se peut que certains boutons soient désactivés jusqu'à ce que vous sélectionniez une option spécifique.

De plus, nous recommandons d'activer les paramètres Web personnalisés ci-dessous dans votre lecteur d'écran :

- Configurez l'actualisation automatique des pages.
- Activez les annonces de mise à jour des régions live.
- Configurez les liens de texte pour afficher les titres. Ce paramètre s'assure que le lecteur d'écran énonce les informations fournies via l'attribut titre d'un lien, notamment l'annonce d'ouverture d'une nouvelle fenêtre.
- Configurez les en-têtes pour annoncer les en-têtes et les niveaux. Heading markup offre le contexte ainsi que la navigation.
- Ajoutez des symboles courants, tels que le signe @ (arobase) pour mentionner des personnes dans des publications et des commentaires Chatter, de sorte que le dictionnaire du lecteur d'écran personnalise leur énoncé par défaut.

Utilisateurs sourds ou malentendants

Salesforce fournit des vidéos de démonstration hébergées sur YouTube. Pour afficher des légendes synchronisées pour les vidéos, cliquez sur `Visionner sur YouTube.com` en bas à droite des vidéos incorporées.

Utilisateurs de couleurs spécifiques

Les paramètres du navigateur et du système d'exploitation ne modifient pas les couleurs affichées dans les images et Salesforce implémente de nombreuses images en tant qu'images d'arrière-plan (qui ne s'affichent pas lorsque les paramètres d'affichage des couleurs du navigateur et du système d'exploitation sont actifs). Si vous avez recours aux paramètres du navigateur et à votre système d'exploitation pour appliquer une combinaison de couleurs spécifique à votre affichage, vous devez :

- Afficher des alternatives textuelles aux images pour accéder aux informations communiquées par les images importantes.
- Remplacer notre feuille de style CSS pour les classes suivantes : assistiveText, zen-assistiveText. Définir ensuite vos préférences dans les paramètres de votre navigateur.

De plus :

- L'affichage des informations dans certains graphiques (par exemple, les rapports et les tableaux de bord) utilise un code couleur. Si vous rencontrez des difficultés pour interpréter les informations affichées dans les graphiques, sélectionnez `Palette pour daltoniens sur les graphiques` dans votre page de détail personnelle. Cette option définit une palette de couleurs

alternative pour des graphiques optimisés destinés aux utilisateurs daltoniens. Les e-mails de tableau de bord n'utilisent pas la palette alternative. Vous pouvez également cliquer sur un graphique pour afficher son rapport source.

- Les tableaux de bord contiennent des diagrammes et des graphiques qui sont des informations visuelles par nature. Pour accéder aux données du rapport utilisées pour générer le diagramme ou le graphique, sélectionnez simplement le composant du tableau de bord.

  Remarque: il est possible que le rapport sous-jacent contienne des données supplémentaires par rapport à ce qui est représenté dans le composant du tableau de bord. En outre, le rapport sous-jacent contient peut-être certaines données que vous ne pouvez pas afficher en raison des paramètres de partage.

Utilisateurs malvoyants nécessitant un agrandissement

Salesforce prend en charge les utilitaires d'agrandissement standard du système d'exploitation, des navigateurs et de tiers. Ajustez les paramètres de zoom selon à vos besoins.

Les éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page. Vous pouvez modifier le style de ces éléments pour faciliter leur identification.

- Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
- L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
- Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.
- Les listes fournies dans la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.

FAQ sur l'affichage

Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Je ne parviens pas à visualiser certains boutons et liens. Pourquoi ?

Je ne parviens pas à visualiser les fenêtres contextuelles Salesforce telles que les boîtes de dialogue de recherche et la fenêtre Aide & formation. Pourquoi ?

Pourquoi mes données disparaissent-elles lorsque j'appuie sur la touche Retour arrière pendant la modification d'un enregistrement ?

Puis-je modifier ou supprimer la liste déroulante d'entrées qui s'affiche lorsque je modifie un champ de texte ?

Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Salesforce offre trois niveaux de prise en charge linguistique : langues entièrement prises en charge, langues d'utilisateur final et langues de plate-forme uniquement. Chaque langue est identifiée par un code de langue à deux caractères (par exemple `fr`) ou un code de paramètre régional à cinq caractères (par exemple fr_FR).

Outre la prise en charge de langues par Salesforce, vous pouvez localiser (traduire) vos organisations de deux façons. Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce, et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

La deuxième option consiste à renommer les onglets et les champs dans Salesforce. Si votre application personnalisée utilise seulement quelques onglets et champs Salesforce standard, vous pouvez les traduire.

Langues totalement prises en charge

Vous pouvez modifier la langue de toutes les fonctionnalités, y compris l'Aide, en sélectionnant l'une des langues prises en charge ci-dessous. Dans Configuration, cliquez sur *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société** et **Modifier**.

- Chinois (simplifié) : `zh_CN`
- Chinois (traditionnel) : `zh_TW`
- Danois : `da`
- Néerlandais : `nl_NL`
- Anglais : `en_US`
- Finnois : `fi`
- Français : `fr`
- Allemand : `de`
- Italien : `it`
- Japonais : `ja`
- Coréen : `ko`
- Norvégien : `non`
- Portugais (Brésilien) : `pt_BR`
- Russe : `ru`
- Espagnol : `es`
- Espagnol (Mexique) : `es_MX`
- Suédois : `sv`
- Thaïlandais : `th`

Remarque:

- Espagnol (Mexique) affiche les traductions définies par le client en Espagnol.
- Même si l'interface utilisateur de Salesforce est entièrement traduite en thaïlandais, l'aide reste en anglais.

Langues de l'utilisateur final

Les langues de l'utilisateur final sont utiles si vous avez une organisation ou des partenaires internationaux qui utilisent d'autres langues que la langue par défaut de votre société. Pour les langues de l'utilisateur final, Salesforce fournit des étiquettes traduites pour l'ensemble des objets et des pages standard, *à l'exception* des pages administratives, de la Configuration et de l'Aide. Lorsque vous spécifiez une langue de l'utilisateur final, les étiquettes et l'aide qui ne sont pas traduites sont affichées en anglais. Les langues de l'utilisateur final sont destinées exclusivement à un usage personnel. N'utilisez pas les langues de l'utilisateur final en tant que langues d'entreprise. Salesforce n'offre pas de support client dans les langues de l'utilisateur final.

Les langues de l'utilisateur final comprennent :

- Arabe : `ar`
- Bulgare : `bg`
- Croate : `hr`

- Tchèque : `cs`
- Anglais (Royaume-Uni) : `en_GB`
- Grecque : `el`
- Hébreu : `iw`
- Hongrois : `hu`
- Indonésien : `dans`
- Polonais : `pl`
- Portugais (Portugal) : `pt_PT`
- Roumain : `ro`
- Slovaque : `sk`
- Slovène : `sl`
- Turc : `tr`
- Ukrainien : `uk`
- Vietnamien : `vi`

Remarque: Salesforce offre un support limité pour les langues de droite à gauche (Arabe et Hébreux) sur les fonctionnalités ci-dessous.

- Live Agent
- Requêtes
- Comptes

Ces fonctionnalités ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1, dans les autres applications mobiles ou navigateurs mobiles, et dans aucune interface utilisateur à l'exception de Salesforce Classic. Le fonctionnement des langues de droite à gauche avec les autres fonctionnalités de Salesforce n'est pas garanti. Aucune extension de la liste des fonctionnalités prises en charge n'est prévue.

Les fonctionnalités qui ne sont pas prises en charge pour les langues de droite à gauche comprennent notamment :

- Générateur de rapport
- Génération de devis PDF
- Prévisions personnalisables
- E-mails
- Salesforce Knowledge
- Fils
- Communautés

L'absence d'une fonctionnalité de cette liste ne signifie pas qu'elle est prise en charge. Seules les fonctionnalités Live Agent, Requêtes et Comptes sont prises en charge avec les langues de droite à gauche.

Langues de plate-forme uniquement

Lorsque Salesforce ne fournit pas de traduction par défaut, utilisez les langues de plate-forme uniquement pour traduire les applications et les fonctionnalités personnalisées que vous élaborez sur Salesforce App Cloud. Vous pouvez traduire des éléments tels que les étiquettes, les objets personnalisés et les noms de champ. Vous pouvez également renommer la plupart des objets, des étiquettes et des champs standard. Les textes d'information et le texte des étiquettes qui ne correspondent pas des champs ne peuvent pas être traduits.

Les langues de plate-forme uniquement sont disponibles partout dans l'application où vous pouvez sélectionner la langue. Cependant, lorsque vous sélectionnez une langue de plate-forme uniquement, toutes les étiquettes Salesforce standard utilisent par défaut l'Anglais ou, dans quelques cas, une langue utilisateur final ou une langue entièrement prise en charge.

Lorsque vous spécifiez une langue de plate-forme uniquement, les étiquettes des objets et des champs standard sont rétablies en Anglais, à l'exception des langues suivantes :

- Anglais (Australie), Anglais (Inde), Anglais (Malaisie) et Anglais (Philippines) qui sont établies en Anglais (UK).
- Allemand (Autriche) et Allemand (Suisse) qui sont rétablies en Allemand.
- Français (Canada) qui est rétablie en Français.
- Roumain (Moldave) qui est rétablie en Roumain.
- Monténégrin qui est rétablie en Serbe (Latin).
- Portugais (Portugal) qui est rétablie en Portugais (Brésil).

Les langues de plate-forme uniquement ci-dessous sont actuellement prises en charge.

- Albanais : `sq`
- Arabe (Algérie) : `ar_DZ`
- Arabe (Bahreïn) : `ar_BH`
- Arabe (Égypte) : `ar_EG`
- Arabe (Irak) : `ar_IQ`
- Arabe (Jordanie) : `ar_JO`
- Arabe (Koweït) : `ar_KW`
- Arabe (Liban) : `ar_LB`
- Arabe (Libye) : `ar_LY`
- Arabe (Maroc) : `ar_MA`
- Arabe (Oman) : `ar_OM`
- Arabe (Qatar) : `ar_QA`
- Arabe (Arabie Saoudite) : `ar_SA`
- Arabe (Soudan) : `ar_SD`
- Arabe (Syrie) : `ar_SY`
- Arabe (Tunisie) : `ar_TN`
- Arabe (Émirats Arabes Unis) : `ar_AE`
- Arabe (Yémen) : `ar_YE`
- Arménien : `hy`
- Basque : `eu`
- Bosnien : `bs`
- Bengali : `bn`
- Chinois (simplifié - Singapour) : `zh_SG`
- Chinois (traditionnel, Hong Kong) : `zh_HK`
- Anglais (Australie) : `en_AU`
- Anglais (Canada) : `en_CA`
- Anglais (Hong Kong) : `en_HK`
- Anglais (Inde) : `en_IN`

- Anglais (Irlande) : `en_IE`
- Anglais (Malaisie) : `en_MY`
- Anglais (Philippines) : `en_PH`
- Anglais (Singapour) : `en_SG`
- Anglais (Afrique du Sud) : `en_ZA`
- Estonien : `et`
- Français (Belgique) : `fr_BE`
- Français (Canada) : `fr_CA`
- Français (Luxembourg) : `fr_LU`
- Français (Suisse) : `fr_CH`
- Géorgien : `ka`
- Allemand (Autriche) : `de_AT`
- Allemand (Luxembourg) : `de_LU`
- Allemand (Suisse) : `de_CH`
- Hindi : `hi`
- Islandais : `is`
- Irlandais : `ga`
- Italien (Suisse) : `it_CH`
- Letton : `lv`
- Lithuanien : `lt`
- Luxembourgeois : `lb`
- Macédonien : `mk`
- Malais : `ms`
- Maltais : `mt`
- Roumain (Moldavie) : `ro_MD`
- Monténégrin : `sh_ME`
- Romanche : `rm`
- Serbe (Cyrillique) : `sr`
- Serbe (Latin) : `sh`
- Espagnol (Argentine) : `es_AR`
- Espagnol (Bolivie) : `es_BO`
- Espagnol (Chili) : `es_CL`
- Espagnol (Colombie) : `es_CO`
- Espagnol (Costa Rica) : `es_CR`
- Espagnol (République Dominicaine) : `es_DO`
- Espagnol (Équateur) : `es_EC`
- Espagnol (Salvador) : `es_SV`
- Espagnol (Guatemala) : `es_GT`
- Espagnol (Honduras) : `es_HN`
- Espagnol (Nicaragua) : `es_NI`

- Espagnol (Panama) : `es_PA`
- Espagnol (Paraguay) : `es_PY`
- Espagnol (Pérou) : `es_PE`
- Espagnol (Porto Rico) : `es_PR`
- Espagnol (États-Unis) : `es_US`
- Espagnol (Uruguay) : `es_UY`
- Espagnol (Venezuela) : `es_VE`
- Tagalog : `tl`
- Tamil : `ta`
- Ourdou : `ur`
- Gallois : `cy`

Je ne parviens pas à visualiser certains boutons et liens. Pourquoi ?

Les boutons et les liens s'affichent uniquement pour les utilisateurs qui disposent des autorisations d'utilisation appropriées. Par exemple, les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation de suppression sur les opportunités ne voient pas le bouton **Supprimer** dans la page de détail d'une opportunité ni le lien **Suppr** dans la liste associée d'une opportunité.

Je ne parviens pas à visualiser les fenêtres contextuelles Salesforce telles que les boîtes de dialogue de recherche et la fenêtre Aide & formation. Pourquoi ?

Si les paramètres du programme de blocage des fenêtres intempestives de votre navigateur sont configurés sur la sécurité maximale, vous ne pouvez afficher aucune fenêtre contextuelle dans Salesforce, même celles qui affichent des fonctionnalités nécessaires, telles que la fenêtre du calendrier de sélection d'une date dans une activité, les boîtes de dialogue de référence pour la sélection d'un enregistrement, la fenêtre Aide et formation, etc.

Pour tester vos paramètres contextuels :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Rappels`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rappels et alertes**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Prévisualiser l'alerte de rappel**.

Pour autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, ajoutez Salesforce en tant que site approuvé dans les paramètres du programme de blocage des fenêtres intempestives de votre navigateur. Pour obtenir des instructions spécifiques, consultez l'aide en ligne de votre navigateur.

Certains modules d'extension du navigateur, tels que la barre d'outils Google, intègrent également un système de blocage des fenêtres intempestives. Pour obtenir des détails sur la configuration de ces modules afin d'autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, consultez la documentation correspondante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Pourquoi mes données disparaissent-elles lorsque j'appuie sur la touche Retour arrière pendant la modification d'un enregistrement ?

Certaines versions d'Internet Explorer définissent la touche Retour arrière comme raccourci clavier du bouton Précédent du navigateur. Lorsque vous appuyez sur la touche Retour arrière, si votre curseur ne se trouve pas dans un champ de texte, le navigateur revient à la page précédente, vous laissant penser que vos données ont été perdues. Pour récupérer vos données et revenir à votre page de travail, cliquez sur le bouton Suivant du navigateur.

Puis-je modifier ou supprimer la liste déroulante d'entrées qui s'affiche lorsque je modifie un champ de texte ?

Non. Ces entrées de saisie semi-automatique qui s'affichent lorsque vous modifiez certains champs de texte correspondent à une fonctionnalité d'Internet Explorer. Le navigateur mémorise le texte vous avez saisi précédemment et en fournit la liste pour vous permettre de renseigner automatiquement le champ. Pour désactiver cette fonctionnalité, cliquez sur **Outils** dans la barre de menu de votre navigateur, sélectionnez **Options Internet**, cliquez sur l'onglet **Contenu**, puis sur le bouton **Paramètres** en regard de la saisie semi-automatique pour modifier les paramètres de votre navigateur.

Pages Salesforce

Les applications Salesforce sont constituées d'onglets et de pages. Les objets standard, tels que les Comptes, les Contacts et les Pistes, et d'autres fonctionnalités telles que Chatter, ont généralement un onglet qui permet de parcourir les pages pour interagir avec les fonctionnalités que vous utilisez. Par exemple, si vous souhaitez créer un enregistrement de compte, cliquez sur l'onglet Comptes pour accéder à la page d'accueil des comptes.

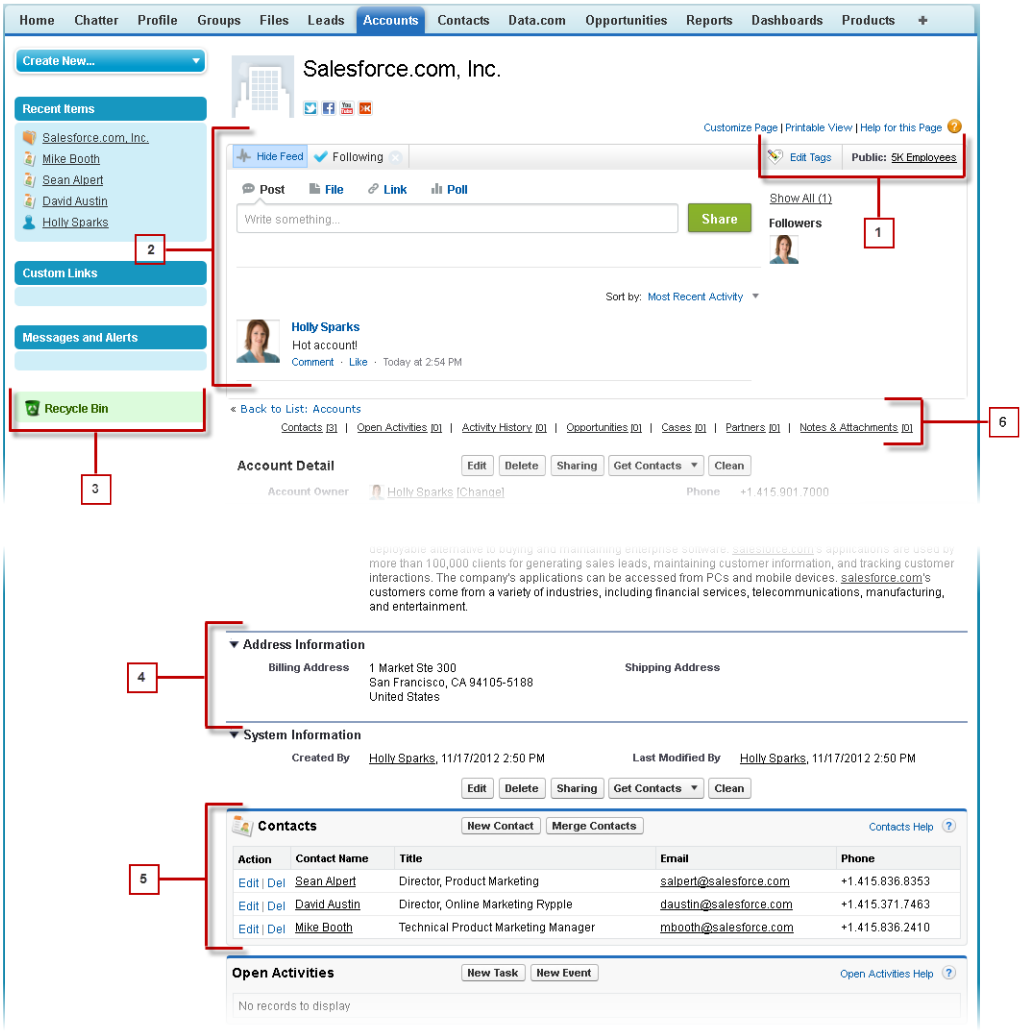
Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir la page de modification de compte dans laquelle vous saisissez les informations sur le compte. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail du compte s'affiche. Revenez à la page d'accueil des comptes. Le nouveau compte est répertorié.

Les onglets Salesforce peuvent avoir plusieurs types de pages, parmi lesquelles des pages Accueil, Modification et Détails. Vous pouvez créer des vues de liste pour certains objets. Chatter a un type de page principal : un fil. Data.com a une interface de recherche. Les tableaux de bord et les rapports ont également leurs propres styles de page.

Généralement, votre administrateur système configure les présentations de page des objets standard et active les fonctionnalités de navigation que votre organisation peut utiliser. L'interaction avec Salesforce est toutefois plus facile si vous comprenez les éléments de page les plus courants et les objets les plus fréquemment utilisés, parmi lesquels :

1. Une barre d'*onglets*, dans laquelle vous pouvez afficher et ajouter des onglets à un enregistrement.
2. Un *fil*, dans lequel vous pouvez ajouter et afficher des commentaires sur un enregistrement.
3. Un *menu latéral*, dans lequel vous pouvez par exemple rechercher et créer rapidement des enregistrements.
4. Des *sections* relatives à l'enregistrement, avec des champs et des liens clés.
5. Des *listes associées*, qui regroupent et affichent des liens vers d'autres enregistrements associés à celui que vous affichez. Vous pouvez changer l'ordre des listes associées sur votre page.
6. Divers *liens*, qui facilitent le déplacement dans la page ou l'accès à d'autres pages ou à des sites externes.

Examinons ces éléments dans la page de détail d'un compte.



Compréhension la barre latérale de Salesforce

Affichage et masquage du menu latéral réductible

Utilisation d'éléments associés directement à partir de l'enregistrement que vous visualisez

Dans les enregistrements Salesforce, les liens et les détails des enregistrements associés sont regroupés dans des listes associées. Certaines listes associées permettent d'exécuter des tâches communes pour l'objet associé, par exemple créer des enregistrements ou joindre des fichiers.

Utilisation des listes avancées

Navigation dans les listes longues

Modification de votre service

Vous pouvez modifier les enregistrements que vous visualisez en sélectionnant le service dans lequel vous travaillez actuellement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Balises dans les enregistrements

Compréhension la barre latérale de Salesforce

Navigation dans les pages accueil des objets

L'onglet Accueil

Compréhension la barre latérale de Salesforce

La colonne de la barre latérale qui s'affiche à gauche de la plupart des pages Salesforce facilite l'accès aux liens et aux commandes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Recherche

  Utilisez la zone de recherche de l'en-tête si vous n'avez pas la recherche du menu latéral.

- Le lien Balises et la liste déroulante Balises récentes
- La liste déroulante Services
- La liste déroulante Créer
- Un raccourci Calendrier vers la dernière vue de calendrier utilisée
- La liste Éléments récents
- Messages et alertes
- Liens personnalisés
- Un raccourci vers la Corbeille

Les options de votre barre latérale varient selon les fonctionnalités que vous avez activées et si votre administrateur a personnalisé la présentation de page.

Affichage et masquage du menu latéral réductible

Si votre administrateur a activé le Menu latéral réductible, vous pouvez afficher ou masquer le menu selon vos besoins.

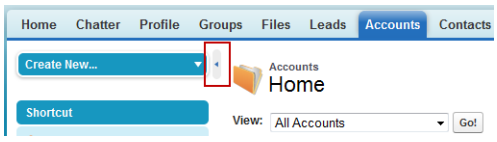
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Remarque: Les utilisateurs du centre d'appels ne voient pas les appels entrants s'ils réduisent le menu latéral.

Cliquez sur le côté du menu latéral pour l'ouvrir ou le fermer.



Utilisation d'éléments associés directement à partir de l'enregistrement que vous visualisez

Dans les enregistrements Salesforce, les liens et les détails des enregistrements associés sont regroupés dans des listes associées. Certaines listes associées permettent d'exécuter des tâches communes pour l'objet associé, par exemple créer des enregistrements ou joindre des fichiers.

Par exemple, l'enregistrement Piste offre plusieurs listes associées, notamment les Activités en cours qui répertorie les activités en cours et les champs d'activité clés. Dans cette liste associée, vous pouvez créer une tâche, une activité ou une demande de réunion. Lors de la fermeture d'une tâche associée à la piste, un lien vers cette page s'affiche dans la liste associée Historique des activités de l'enregistrement Piste, qui affiche les mêmes champs clés que les Activités en cours et offre d'autres tâches communes.

Éditions

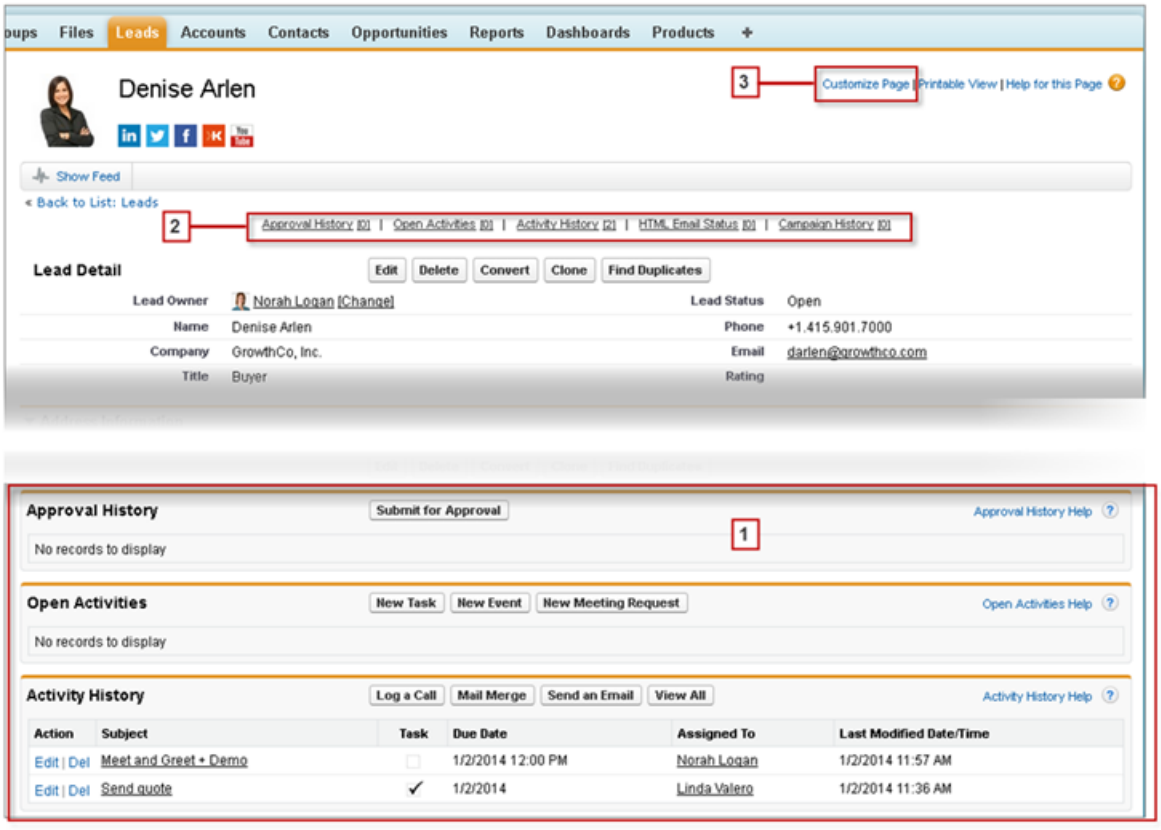
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Les listes associées que vous pouvez afficher et utiliser sont déterminées par :

- Vos autorisations utilisateur
- Les personnalisations apportées à l'interface utilisateur et aux présentations de page par votre administrateur Salesforce
- Vos propres personnalisations

L'organisation et l'accès aux listes associées sont aisés. Voici comment procéder.



1. Faites défiler la page jusqu'à la liste associée dont vous avez besoin.

2. Si les liens de survol de la liste associée sont activés dans votre organisation, cliquez sur un lien pour afficher la liste dans une fenêtre contextuelle.
3. Cliquez sur **Personnaliser la page** pour sélectionner et organiser les listes associées disponibles que vous souhaitez afficher.

Utilisation des listes avancées

Les listes avancées vous permettent de consulter, de personnaliser et de modifier rapidement des données de liste pour accélérer votre productivité quotidienne. Elles doivent d'abord être activées par votre administrateur pour que vous puissiez en bénéficier.

Les listes avancées vous permettent de :

- Naviguer dans les résultats de la liste en cliquant sur l'icône de la première page (**<<**), **Précédent**, **Suivant**, ou sur l'icône de la dernière page (**>>**) en bas de la liste.
- Passer directement à une page spécifique de résultats en saisissant un nombre dans la zone de texte dans le coin inférieur droit, puis en appuyant sur Entrée.
- Créer une vue en cliquant sur **Créer une vue**. Modifiez, supprimez ou actualisez la vue actuelle en cliquant respectivement sur l'icône **Modifier**, **Supprimer** ou .
- Modifier le nombre d'enregistrements affichés par page. Cliquez sur dans le coin inférieur gauche de la liste, puis sélectionnez le paramètre souhaité. Vous pouvez consulter 10, 25, 50, 100, ou 200 enregistrements à la fois. Si vous modifiez ce paramètre, vous revenez à la première page des résultats de la liste.

  La modification de vos préférences relatives au nombre d'enregistrements affichés par page s'applique à toutes les listes de toutes les applications Salesforce, pas seulement à l'application active. De plus, si vous modifiez vos préférences pour la valeur 200, un message vous avertit d'une dégradation probable des performances.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la modification en ligne avec une liste avancée :

- Modifications en masse dans des listes

- Modifiez la largeur d'une colonne en faisant glisser la partie droite de l'en-tête de la colonne avec la souris. Toutes les modifications auxquelles vous procédez sur la largeur des colonnes sont appliquées cette seule liste et sont conservées lorsque vous consultez la liste.

  Si vous ajoutez ou supprimez des colonnes d'une liste, toutes les personnalisations de largeur de colonne de cette liste sont automatiquement ignorées.

- Modifiez l'ordre dans lequel une colonne apparaît en faisant glisser tout l'en-tête de la colonne jusqu'à la position souhaitée avec votre souris. Si vous disposez de l'autorisation de modifier la définition de la liste, vos modifications sont automatiquement enregistrées pour tous les utilisateurs qui consultent la liste. Si vous ne disposez pas de la permission de modifier la définition de la liste, vos modifications seront ignorées lorsque vous quitterez la page.
- Modifiez le nombre et l'ordre des colonnes affichées en cliquant sur **Modifier** à côté de la liste déroulante dans le coin supérieur gauche.
- Si votre administrateur a activé l'option de modification en ligne pour votre entreprise, modifiez directement des enregistrements uniques à partir de la liste en double-cliquant sur des valeurs de champ individuelles. Si votre administrateur vous a accordé l'autorisation « Modifications en masse dans des listes », vous pouvez également modifier jusqu'à 200 enregistrements à la fois.
- Dans les vues de liste de comptes, de contacts et de pistes, cliquez sur le lien **Ouvrir le calendrier** en bas de la page pour afficher une vue hebdomadaire du calendrier sous la liste. Ensuite, vous pouvez faire glisser un enregistrement de la liste vers une période dans le calendrier pour créer rapidement un événement associé à l'enregistrement. Notez que votre administrateur contrôle la disponibilité de la fonctionnalité Planification par glisser-déplacer.

Navigation dans les listes longues

Dans Salesforce, de nombreuses pages de liste comprennent les outils de gestion de gros volumes de données suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.

  Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.

- En haut d'une liste, cliquez sur une lettre pour afficher les éléments correspondants ou sur **Autre** pour afficher les éléments dont le nom commence par un chiffre ou un symbole. Cliquer sur **Tout** pour afficher tous les éléments correspondant aux critères de la vue actuelle.
- Pour trier les éléments de vue de liste selon les données d'une colonne spécifique, cliquez sur l'en-tête de cette colonne. Les données texte sont classées par ordre alphabétique et les données numériques par ordre croissant. Les dates sont classées en partant de la plus récente. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.

  Remarque: Vous pouvez trier par n'importe quel champ personnalisé, à l'exception des listes à sélection multiple. Les vues de liste d'utilisateur ne sont pas triées pour les organisations comptant plus de deux millions d'utilisateurs. Les organisations qui comptent plus de 2 millions d'utilisateurs peuvent contacter Salesforce pour réactiver le tri.

- Cliquez sur le lien **Page précédente** ou **Page suivante** pour afficher les ensembles d'éléments précédents ou suivants dans la vue actuelle.
- En bas d'une liste, cliquez sur le lien **moins** ou **plus** pour diminuer ou augmenter le nombre d'éléments par page.

Dans certaines listes associées comportant de nombreux éléments, les liens suivants sont disponibles :

- Cliquez sur **Afficher [nombre] en plus** pour augmenter le nombre d'éléments dans la liste.
- Cliquez sur **Aller à la liste** pour afficher une page secondaire de la liste associée complète.

Modification de votre service

Vous pouvez modifier les enregistrements que vous visualisez en sélectionnant le service dans lequel vous travaillez actuellement.

Vous pouvez modifier à tout moment le service dans lequel vous travaillez et remplacer le service par défaut auquel vous avez été initialement attribué(e) pour des recherches et des rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Dans le champ Services du menu latéral, sélectionnez le service dans lequel vous souhaitez travailler.

Remarque: Les enregistrements que vous créés sont attribués à votre service par défaut, pas au service dans lequel vous travaillez. Lors de la création de l'enregistrement, vous pouvez définir explicitement un service différent du service par défaut.

L'onglet Accueil

Depuis l'onglet Accueil, vous pouvez créer une publication Chatter, afficher des instantanés de tableau de bord, afficher vos tâches et votre calendrier et rechercher dans le fil ( ).

Vous pouvez également utiliser les composants du menu latéral, tels que Créer, Éléments récents et Liens personnalisés, qui figurent également dans les autres pages Salesforce. Votre présentation d'onglet Accueil, vos composants du menu latéral et vos liens sont activés et configurés par votre administrateur.

Des bannières d'alerte peuvent s'afficher sous l'onglet Accueil pour vous informer de la disponibilité des mises à jour de clients de bureau, notamment Connect Offline.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les onglets et les options disponibles dans la liste déroulante Créer varient selon les autorisations dont vous disposez et l'édition Salesforce utilisée.

Modification du tableau de bord de votre onglet Accueil

Utilisation de vos tâches et du calendrier sur la page d'accueil

Affichage de liens personnalisés dans l'onglet Accueil

Affichage de messages et d'alertes

Graphique des performances

Utilisez le graphique des performances de la page d'accueil dans Lightning Experience pour suivre vos performances commerciales et celles de votre équipe par rapport à des objectifs commerciaux personnalisables.

L'assistant

Utilisez l'assistant de la page d'accueil de Lightning Experience pour afficher les mises à jour importantes de la journée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation dans les pages accueil des objets

Modification du tableau de bord de votre onglet Accueil

Votre administrateur peut créer des pages de l'onglet Accueil personnalisées faisant apparaître les composants personnalisés, tels que l'instantané d'un tableau de bord ou le logo de votre entreprise. Si votre onglet Accueil contient un instantané de tableau de bord, vous pouvez modifier les paramètres du tableau de bord.

Cliquez sur **Personnaliser la page** dans la section Tableau de bord de votre onglet Accueil si celui-ci contient un tableau de bord. Utilisez cette page pour sélectionner un autre tableau de bord à afficher sur votre onglet Accueil. Cliquez sur **Actualiser** pour actualiser les données affichées dans votre tableau de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Utilisation de vos tâches et du calendrier sur la page d'accueil

Remarque: Les sections Mes tâches et Calendrier s'affichent sur l'onglet Accueil si elles sont incluses en tant que composants de la présentation de page d'accueil.

Depuis la page d'accueil, vous pouvez afficher, créer et modifier des tâches et des événements Si vous avez Salesforce pour Outlook installé, vous pouvez peut-être synchroniser vos éléments Outlook avec Salesforce afin de les afficher dans les sections Mes tâches et Calendrier.

Dans la section Mes tâches, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche.
- Affichez une liste des tâches qui vous sont attribuées. Vous pouvez afficher jusqu'à quinze tâches. Pour consulter toutes les tâches, cliquez sur **Afficher plus d'informations**.

  identifie les tâches qui font partie d'une série récurrente.
- Sélectionnez une plage horaire dans la liste déroulante pour changer les tâches à afficher.
- Attribuez les e-mails non résolus à des enregistrements associés. Pour afficher vos e-mails non attribués, cliquez sur **Mes éléments non résolus**.
- Si votre organisation a activé les liens au survol pour ma liste des tâches, survolez l'objet d'une tâche pour afficher ses détails dans un plan. De même, cliquez sur l'objet d'une tâche pour ouvrir la page des détails de cette tâche.
- Cliquez sur **X** pour fermer une tâche.

Dans cette section Calendrier, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouvel événement** pour créer un nouvel événement.
- Cliquez sur le sous-onglet Réunions planifiées pour affichez une liste des événements planifiés pour les sept prochains jours. L'onglet affiche jusqu'à 50 événements par jour.
  - identifie les événements qui font partie d'une série récurrente.
  - identifie des événements avec des invités. Les événements appartenant à plusieurs personnes ne sont pas disponibles dans Personal Edition.
  - Si votre organisation a activé les liens au survol pour les événements sur la page d'accueil, survolez l'objet d'un événement pour afficher ses détails dans un plan interactif. Vous pouvez aussi cliquer sur l'objet d'un événement pour ouvrir la page des détails de cet événement.
- Cliquez sur le sous-onglet Réunions demandées pour afficher les réunions que vous avez demandées mais pas confirmées. Cet onglet affiche jusqu'à 100 réunions demandées.
  - Cliquez sur l'objet de la réunion pour ouvrir sa page de détail qui permet d'annuler et de replanifier la réunion.
  - La colonne Réponses indique le nombre d'invités qui ont répondu à votre demande de réunion.
  - Lorsque vous confirmez une réunion, elle s'affiche dans le sous-onglet Réunions planifiées.

  Si le sous-onglet Réunions planifiées ne s'affiche pas, demandez à l'administrateur Salesforce de l'ajouter à la section Calendrier.
- Affichez un petit calendrier du mois en cours. Pour changer les mois affichés, cliquez sur et .
- Parcourez les différentes vues de votre calendrier, puis cliquez sur les icônes appropriées, sous le petit calendrier mensuel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Affichage de liens personnalisés dans l'onglet Accueil

Cette section s'affiche sous l'onglet Accueil en fonction de la présentation de votre page d'accueil personnalisée.

La section Liens personnalisés de l'onglet Accueil contient des liens vers les sites Web ou les pages Salesforce utiles pour tous les utilisateurs de votre organisation. Votre administrateur définit les liens qui s'affichent dans cette section.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Affichage de messages et d'alertes

La section Messages et alertes de la barre latérale de l'onglet Accueil affiche les annonces personnalisées par l'administrateur de votre organisation. La section Messages et alertes n'est pas disponible dans Personal Edition.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphique des performances

Utilisez le graphique des performances de la page d'accueil dans Lightning Experience pour suivre vos performances commerciales et celles de votre équipe par rapport à des objectifs commerciaux personnalisables.

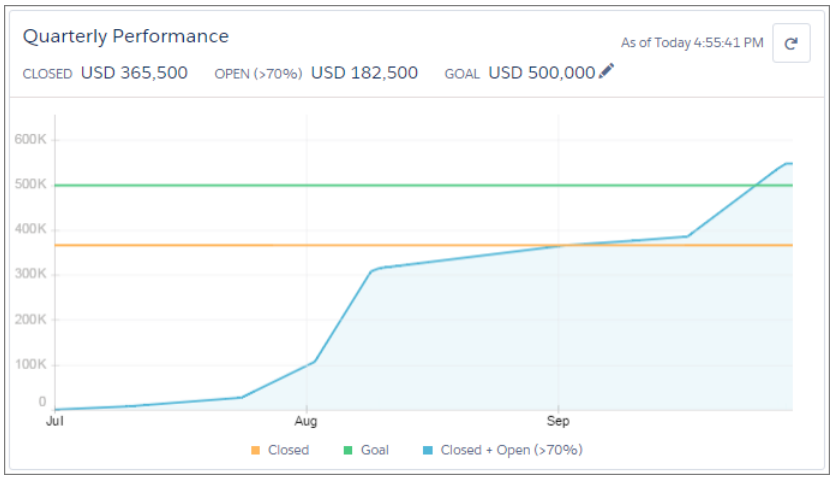
Le graphique des performances affiche des données basées sur les opportunités de votre équipe commerciale, si vous êtes associé(e) à une équipe. Sinon, le graphique affiche vos propres opportunités. Seules les opportunités fermées ou ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 % pour le trimestre en cours sont affichées.

- Fermé : la somme de vos opportunités fermées.
- Ouvert (> 70 %) : la somme de vos opportunités ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 %. La ligne bleue du graphique correspond au total cumulé des opportunités fermées et des opportunités ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 %.
- Objectif : votre objectif commercial personnalisable pour le trimestre. Ce champ est spécifique au graphique de performances et n'a aucun impact sur les quotas de prévisions ou les autres types d'objectif. Cliquez sur pour définir l'objectif.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Survolez le graphique pour afficher les montants d'opportunités fermées et engagées à différentes dates. Si vous survolez une date à laquelle une opportunité a été fermée ou définie sur une probabilité supérieure à 70 %, un point bleu s'affiche. Cliquez sur le point pour afficher une fenêtre avec plus de détails d'opportunité.

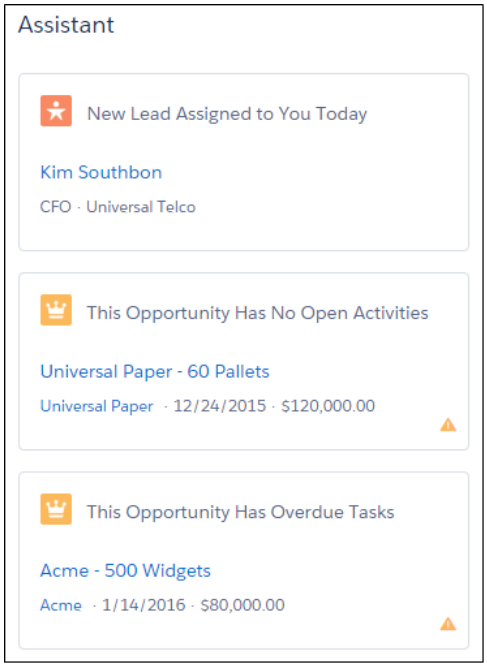
CONSULTER ÉGALEMENT :

L'assistant

L'assistant

Utilisez l'assistant de la page d'accueil de Lightning Experience pour afficher les mises à jour importantes de la journée.

Pour accéder à la page de détail d'un enregistrement, cliquez sur différentes pistes ou opportunités.



Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les mises à jour suivantes s'affichent dans l'assistant :

- Pistes qui vous sont attribuées ce jour
- Opportunités avec des tâches en retard
- Opportunités sans activité pendant 30 jours
- Opportunités sans activité ouverte

Les mises à jour relatives aux pistes figurent avant les mises à jour relatives aux opportunités. Les mises à jour d'opportunité sont classées par ordre de date de fermeture.

Remarque: Si vous n'avez pas accès aux activités des opportunités ou si le canal des opportunités est désactivé, vous affichez à la place les éléments des opportunités qui ont une date de fermeture comprise dans les 90 derniers jours.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Graphique des performances

Dépannage des problèmes de connexion

La connexion est impossible ? Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, ou vous être bloqué(e) suite à un nombre excessif de tentatives de connexion ? Pour résoudre les problèmes de connexion, essayez les solutions ci-dessous.

Les stratégies de mot de passe définies par votre administrateur Salesforce détermine le nombre de tentatives de connexion autorisées, la durée du blocage et les exigences de votre mot de passe.

Pour protéger la confidentialité de vos données, changez régulièrement de mot de passe. Si votre administrateur Salesforce expire les mots de passe utilisateur à intervalles réguliers, vous êtes invité(e) à modifier votre mot de passe au terme de chaque période.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Mot de passe oublié ? Récupérez-le.
- Verrouillé ? Attendez l'expiration de la période de verrouillage, puis réessayez, ou contactez votre administrateur Salesforce.
- Mot de passe expiré ? Nous vous invitons à changer votre mot de passe.
- Vous accédez à Salesforce depuis un nouvel emplacement ? L'activation de votre ordinateur peut être nécessaire.
- Que signifie « Utiliser un domaine personnalisé » dans la page de connexion ? Si votre administrateur Salesforce a créé un domaine personnalisé pour votre organisation, cliquez sur **Utiliser un domaine personnalisé** pour saisir le nom de domaine existant et vous connecter.

  Un nom de domaine personnalisé se présente sous la forme `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, où `universalcontainers` correspond au nom fourni par votre administrateur.

Réinitialisation de votre jeton de sécurité

Lorsque vous accédez à Salesforce à partir d'un emplacement extérieur au réseau approuvé de votre société en utilisant un client de bureau ou l'API, vous utilisez un jeton de sécurité pour vous connecter. Un jeton de sécurité est une clé générée, sensible à la casse, que vous utilisez avec votre mot de passe ou dans un champ séparé de votre application cliente.

Octroi de l'accès à la connexion

Pour vous aider, votre administrateur ou un représentant du support client peut se connecter à l'application en utilisant votre identifiant. Par défaut, les administrateurs de votre société peuvent accéder à votre compte sans votre intervention. Si votre organisation exige que les utilisateurs octroient l'accès aux administrateurs, vous pouvez accorder l'accès pour une durée définie. Vous pouvez également accorder l'accès à des représentants d'organisations de support.

Réinitialisation de votre mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez aisément le réinitialiser en cliquant sur le lien de mot de passe oublié dans la page de connexion. Votre nom d'utilisateur suffit.

Réinitialisation de votre jeton de sécurité

Lorsque vous accédez à Salesforce à partir d'un emplacement extérieur au réseau approuvé de votre société en utilisant un client de bureau ou l'API, vous utilisez un jeton de sécurité pour vous connecter. Un jeton de sécurité est une clé générée, sensible à la casse, que vous utilisez avec votre mot de passe ou dans un champ séparé de votre application cliente.

Votre jeton de sécurité n'est pas affiché dans vos paramètres ni dans votre profil.

Si votre administrateur vous a accordé l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API », utilisez la valeur générée par votre application d'authentification (par exemple Salesforce Authenticator ou Google Authenticator) pour la valeur du jeton de sécurité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Connect Offline et Connect for Office ne sont pas disponibles dans **Database.com**

Obtention ou réinitialisation de votre jeton

Lorsque vous réinitialisez votre mot de passe, vous recevez un nouveau jeton de sécurité par e-mail. Vous pouvez également réinitialiser votre jeton manuellement.

1. Dans votre page Paramètres personnels, saisissez *`Réinitialiser`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.
2. Cliquez sur **Réinitialiser le jeton de sécurité**. Le nouveau jeton de sécurité est envoyé par e-mail à l'adresse définie dans vos paramètres personnels Salesforce.

Conseil: Avant d'accéder à Salesforce à partir d'une nouvelle adresse IP, nous recommandons de récupérer votre jeton de sécurité à partir d'un réseau approuvé à l'aide de **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.

Mise à jour de votre jeton dans Salesforce Outlook Edition

1. Dans Outlook, cliquez sur **Outils** > **Options Salesforce**.
2. Dans la fenêtre du mot de passe, saisissez votre mot de passe et votre jeton de sécurité, en ajoutant le jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe. Par exemple, *`motdepasseXXXXX`*.
3. Pour tester la saisie de votre mot de passe et de votre jeton, cliquez sur **Vérifier**.
4. Cliquez sur **OK**.

Mise à jour de votre jeton dans Connect Offline, Connect for Office et Data Loader

Lorsque vous vous connectez, ajoutez la valeur du jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe, par exemple *`motdepasseXXXXX`*.

Remarque: Si vous obtenez une erreur de mot de passe non valide lors de la connexion, il se peut que votre adresse IP ait déjà été authentifiée ou ajoutée à la Plage IP de confiance par votre administrateur. Dans ce cas, essayez de vous connecter uniquement avec votre mot de passe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000182450

Octroi de l'accès à la connexion

Pour vous aider, votre administrateur ou un représentant du support client peut se connecter à l'application en utilisant votre identifiant. Par défaut, les administrateurs de votre société peuvent accéder à votre compte sans votre intervention. Si votre organisation exige que les utilisateurs octroient l'accès aux administrateurs, vous pouvez accorder l'accès pour une durée définie. Vous pouvez également accorder l'accès à des représentants d'organisations de support.

Pour des raisons de sécurité, la période maximale d'octroi de l'accès est d'un an. Durant votre période d'accès, les administrateurs ou les agents de support peuvent utiliser votre connexion et accéder à vos données pour vous aider à résoudre des problèmes.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Accès à la connexion* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option d'octroi de l'accès à la connexion.
2. Définissez la date d'expiration de l'accès en sélectionnant une valeur dans la liste.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si un administrateur, un représentant du support ou un éditeur change la configuration en utilisant votre connexion, le journal d'audit de configuration répertorie les modifications ainsi que le nom d'utilisateur. Dans certaines organisations, l'enregistrement des clics d'un administrateur connecté est également conservé à des fins d'audit.

Remarque: Vous ne pouvez pas accorder l'accès à certaines organisations de support si votre administrateur a défini des restrictions ou si la licence d'une application empaquetée l'interdit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de votre administrateur Salesforce

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'octroi de l'accès administrateur est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'historique du journal d'audit de configuration :

- Afficher la configuration

Réinitialisation de votre mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez aisément le réinitialiser en cliquant sur le lien de mot de passe oublié dans la page de connexion. Votre nom d'utilisateur suffit.

1. Dans la page de connexion, cliquez sur le lien Mot de passe oublié.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur, puis cliquez sur **Continuer**. Un e-mail contenant des instructions de réinitialisation de votre mot de passe est envoyé à l'adresse spécifiée dans vos paramètres personnels Salesforce.
3. Cliquez sous 24 heures sur le lien de l'e-mail, répondez à votre question de sécurité, puis cliquez sur **Continuer** (le lien de l'e-mail peut être utilisé une seule fois et expire au bout de 24 heures).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

4. À l'invite, saisissez un nouveau mot de passe.

Lorsque vous vous connectez à Salesforce, vous êtes parfois invité(e) à vérifier votre identité. Lorsque vous vérifiez votre identité, vous « activez » également votre appareil. L'activation de l'appareil permet à Salesforce de lui associer votre identité. L'activation aide à éviter les accès non autorisés à votre compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'un périphérique pour la vérification de l'identité

Dépannage des problèmes de connexion

Utilisation d'appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui permettent de rester connecté et productif, où que vous soyez.

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA et Salesforce Classic Mobile sont disponibles sur différents appareils mobiles et dans différentes conditions, avec diverses options de support.

Application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 correspond à Salesforce embarquée ! Cette application mobile d'entreprise permet d'accéder en temps réel aux informations dont vous disposez au bureau, mais organisées pour travailler plus vite entre des rendez-vous client, en attendant un vol et même en prenant le café. L'interface intuitive facilite la navigation et l'interaction avec les données sur un écran tactile. Vous pouvez consulter et mettre à jour les informations en quelques touches. Comprenant de nombreuses personnalisations de votre organisation, Salesforce1 est parfaitement adaptée à votre activité.

Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile offre un accès mobile à vos données Salesforce depuis les appareils Android™, BlackBerry® et iPhone®. Si vous avez une licence d'utilisation de la version complète de Salesforce Classic Mobile, vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer des enregistrements, suivre vos activités, afficher vos tableaux de bord, exécuter des rapports simples, et consigner les appels et les e-mails.

Salesforce Authenticator

Bienvenue dans la toute nouvelle application mobile Salesforce Authenticator ! La version 2.0 est une application d'authentification à deux facteurs puissante et innovante pour votre appareil mobile. L'application ajoute une couche de sécurité pour protéger votre compte et vos données Salesforce. Elle a été conçue pour être extrêmement facile à utiliser. Vous bénéficiez ainsi d'une sécurité accrue dans une magnifique application conviviale.

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA et Salesforce Classic Mobile sont disponibles sur différents appareils mobiles et dans différentes conditions, avec diverses options de support.

Produit	Description	Editions Salesforce prises en charge	Appareils mobiles pris en charge	Prise en charge hors ligne ?
Salesforce1	Accédez aux données Salesforce et mettez-les à jour à partir d'une interface optimisée pour la navigation et l'utilisation d'un appareil mobile à écran tactile. Vous pouvez afficher, modifier et créer des enregistrements, gérer vos activités, visualiser vos tableaux de bord et rapports, et utiliser Chatter. Salesforce1 prend en charge de nombreux objets et vues de liste standard, tous les objets personnalisés de votre organisation, l'intégration d'autres applications mobiles et de nombreuses personnalisations Salesforce de votre organisation, y compris les onglets et les pages Visualforce.	Gratuit pour les utilisateurs qui utilisent : • Contact Manager Edition • Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Téléphones Android • Tablettes Android (application navigateur mobile uniquement) • iPad d'Apple • iPhone d'Apple • Téléphones Windows 8.1 (application navigateur mobile uniquement)	Oui, pour l'affichage des données.
SalesforceA	Gérez les utilisateurs et consultez les informations d'organisations Salesforce depuis votre smartphone. Désactivez ou suspendez des utilisateurs, réinitialisez des mots de passe, déverrouillez des utilisateurs, modifiez des informations utilisateur et attribuez des ensembles d'autorisations. Cette application est limitée aux utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».	Gratuit pour les utilisateurs qui utilisent : • Contact Manager Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Téléphones et tablettes Android • iPad d'Apple • iPhone d'Apple • iPod Touch d'Apple	Non

Produit	Description	Editions Salesforce prises en charge	Appareils mobiles pris en charge	Prise en charge hors ligne ?
Salesforce Classic Mobile	Vous pouvez afficher vos tableaux de bord, exécuter des rapports simples, consigner des appels et des e-mails, surveiller vos activités, et créer, modifier et supprimer des enregistrements. La plupart des objets Ventes standard et certains objets Service sont disponibles. Si vous utilisez la version complète, les configurations et les objets personnalisés sont également pris en charge.	Une version gratuite et limitée est disponible pour tous les clients Salesforce, à l'exception des organisations Database.com. La version complète nécessite des licences Mobile et est disponible pour : • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Téléphones et tablettes Android • iPhone d'Apple	Oui

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Salesforce Classic Mobile

Éditions Salesforce

Application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 correspond à Salesforce embarquée ! Cette application mobile d'entreprise permet d'accéder en temps réel aux informations dont vous disposez au bureau, mais organisées pour travailler plus vite entre des rendez-vous client, en attendant un vol et même en prenant le café. L'interface intuitive facilite la navigation et l'interaction avec les données sur un écran tactile. Vous pouvez consulter et mettre à jour les informations en quelques touches. Comprenant de nombreuses personnalisations de votre organisation, Salesforce1 est parfaitement adaptée à votre activité.

Remarque: Cette version de Salesforce1 n'offre pas toutes les fonctionnalités du site complet de Salesforce. Pour afficher les données ou exécuter les actions qui ne sont pas prises en charge dans Salesforce1, utilisez à la place le site complet.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Obtention de l'application mobile Salesforce1

La méthode utilisée pour accéder à Salesforce1 dépend de la façon dont vous souhaitez travailler : avec une application installée sur votre appareil ou avec un navigateur mobile. Certaines versions de Salesforce1 peuvent être désactivées pour votre organisation. Demandez à votre administrateur Salesforce quelles sont les options disponibles.

Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version

Salesforce1 est disponible sous la forme d'une application téléchargeable, pour les appareils iOS et Android, et d'une application basée sur le navigateur. Dans la plupart des cas, les applications téléchargeable et navigateur mobile comprennent les mêmes fonctionnalités. Il existe toutefois quelques différences entre les deux expériences, souvent associées aux différentes plates-formes mobiles sur lesquelles Salesforce1 est prise en charge.

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est disponible pour la plupart des éditions Salesforce et de nombreux types de licence utilisateur. L'application est prise en charge sur plusieurs plates-formes mobiles, avec quelques exigences en termes d'appareil, de système d'exploitation et de navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire pour communiquer avec Salesforce.

Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Salesforce1 détermine les données auxquelles vous avez accès à l'aide de l'édition Salesforce de votre organisation, de votre type de licence utilisateur, ainsi que du profil utilisateur et des ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués. Généralement, vous affichez les mêmes objets, types d'enregistrement, champs et présentations de page que dans le site complet de Salesforce. Toutefois, les données ou fonctionnalités de Salesforce ne sont pas toutes prises en charge dans Salesforce1.

Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?

Vous utiliser les identifiants Salesforce corrects, mais vous ne parvenez pas à vous connecter à Salesforce1 ? Plusieurs raisons courantes peuvent expliquer votre problème de connexion.

Recherche d'une aide dans l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 contient un lien **Aide** que vous pouvez suivre pour accéder à des informations supplémentaires sur l'application mobile.

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Ces ressources fournissent des informations sur l'utilisation de l'application mobile Salesforce1, sur la configuration de votre organisation pour utiliser l'application et sur le développement de l'application.

Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1

Salesforce1 fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce, les langues prises en charge et les langues d'utilisateur. (pour consulter la liste complète des paramètres régionaux et des langues prises en charge, reportez-vous à l'aide de Salesforce). Les langues qui se lisent de droite à gauche, comme l'Arabe et l'Hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous les utilisateurs, notamment aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Lorsque l'application navigateur mobile Salesforce1 est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers cette expérience lors de la connexion à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge. L'utilisation du site complet de Salesforce dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Vous pouvez toutefois désactiver l'application navigateur mobile pour accéder momentanément à Salesforce Classic à partir de votre appareil mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Obtention de l'application mobile Salesforce1

La méthode utilisée pour accéder à Salesforce1 dépend de la façon dont vous souhaitez travailler : avec une application installée sur votre appareil ou avec un navigateur mobile. Certaines versions de Salesforce1 peuvent être désactivées pour votre organisation. Demandez à votre administrateur Salesforce quelles sont les options disponibles.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Installer une application téléchargeable

Les applications téléchargeables Salesforce1 sont disponibles pour les téléphones Android et les appareils iPad et iPhone. Vous pouvez télécharger et installer l'application depuis Google Play ou l'App Store.

Vous pouvez télécharger et installer les applications téléchargeables Salesforce1 depuis Google Play ou l'App Store vers les appareils Android et iOS pris en charge.

Une fois l'application installée, lancez-la à partir de l'écran d'accueil, puis connectez-vous à votre compte Salesforce. Vous pouvez être invité(e) à créer un code PIN de sécurité. Par défaut, vous êtes connecté à votre environnement de production.

Remarque: Si vous ne parvenez pas à vous connecter, demandez à votre administrateur si vous êtes activé(e) pour l'utilisation de l'application téléchargeable.

Utiliser l'application navigateur mobile

L'application navigateur mobile Salesforce1 est exécutée dans un navigateur mobile. L'application navigateur mobile est une option très intéressante si votre organisation empêche l'installation d'applications sur votre appareil professionnel.

Si l'application navigateur mobile est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers Salesforce1 lorsque vous vous connectez à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge.

Si Salesforce1 ne démarre pas automatiquement, assurez-vous que redirection vers l'application navigateur mobile est activée et que vous utilisez un navigateur pris en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?
- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1
- Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version

Salesforce1 est disponible sous la forme d'une application téléchargeable, pour les appareils iOS et Android, et d'une application basée sur le navigateur. Dans la plupart des cas, les applications téléchargeable et navigateur mobile comprennent les mêmes fonctionnalités. Il existe toutefois quelques différences entre les deux expériences, souvent associées aux différentes plates-formes mobiles sur lesquelles Salesforce1 est prise en charge.

Fonctionnalité	Applications téléchargeables iOS et Android (v7.x)	Application navigateur mobile
Navigation et actions		
Accéder à 200 vues de liste par objet	✔	✔

Fonctionnalité	Applications téléchargeables iOS et Android (v7.x)	Application navigateur mobile
Afficher des instantanés visuels des données commerciales dans des graphiques de vue de liste		✔ (*tablettes uniquement*)
Trier et filtrer les vues de liste	✔	✔
Utiliser des actions pour téléphoner, consigner des appels, envoyer des e-mails, localiser des emplacements, et afficher des actualités ou des sites Web (*uniquement les appels téléphoniques pris en charge sur les téléphones iPhone et Android)*	✔	✔
Activer les actions rapides créées pour votre organisation.	✔	✔
Recherche		
Rechercher des enregistrements Salesforce	✔	✔
Définir l'étendue des recherches globales pour retrouver des enregistrements par objet		✔
Afficher les résultats de recherche correspondants parmi tous les enregistrements, pas uniquement ceux récemment visualisés		✔
Trier les résultats de recherche		✔
Gestion des relations et des données		
Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants	✔	✔
Empêcher la création d'enregistrements dupliqués	✔	✔
Ajouter des contacts à Salesforce à partir des listes de contacts d'appareils mobiles	✔	
Localiser, associer et afficher les profils Twitter de comptes, de contacts et de pistes Salesforce	✔	✔
Utiliser des données stockées hors de Salesforce	✔ (*iOS uniquement*)	✔
Productivité commerciale		
Prendre des notes avec un texte enrichi pendant les réunions et les associer aisément à des enregistrements	✔	✔
Suivre les dernières actualités sur les comptes	✔	✔
Convertir des pistes qualifiées en contacts	✔	✔
Utiliser un parcours commercial pour suivre les processus commerciaux et conclure des affaires	✔	✔

Fonctionnalité	Applications téléchargeables iOS et Android (v7.x)	Application navigateur mobile
Salesforce Today et activités		
Utiliser Today pour préparer et gérer les événements de la journée, participer à des téléconférences et consigner dans le journal les événements du calendrier de Salesforce	✔	
Ajouter des contacts à Salesforce à partir des événements de Today	✔	
Créer des tâches à partir de publications Chatter		✔
Créer des tâches à partir de notes	✔	✔
Suivre, fermer ou rouvrir des tâches	✔	✔
Exécuter des mises à jour rapides en une touche : modifier des commentaires, ou changer une date d'échéance, un statut ou une priorité	✔	✔
Créer et afficher des événements Salesforce	✔	✔
Work.com		
Utiliser les fonctionnalités Accompagnement, Objectifs, Récompenses et Compétences de Work.com	✔ (*Compétences dans Android uniquement*)	✔
Outils du service client		
Utiliser le Service client social pour suivre les requêtes et répondre en temps réel aux tweets Twitter	✔	✔
Afficher les articles de la base de connaissances Salesforce		✔
Rapports Salesforce1		
Afficher des tableaux de bord, les composants de tableaux de bord (y compris les composants de tableaux de bord Visualforce) et des rapports	✔	✔
Trier les données de rapports	✔	✔
Appliquer des filtres de tableau de bord	✔	✔
Partager des tableaux de bord dans des fils	✔ (*iOS uniquement, limité*)	✔
Chatter (fils, profils, groupes, fichiers)		
Utiliser les fils, les personnes et les groupes Chatter	✔	✔
Rechercher dans le fil Chatter principal	✔	✔
Afficher, modifier et suivre les entrées de fil organisées par rubriques, ajouter plusieurs rubriques à des publications		✔

Fonctionnalité	Applications téléchargeables iOS et Android (v7.x)	Application navigateur mobile
Intégrer plusieurs mises à jour d'enregistrements dans une seule publication		✓
Joindre des photos ou de fichiers à des publications ou à des commentaires, ou utiliser des actions rapides pour publier des photos ou des fichiers	✓	✓
Partager des publications Chatter	✓	
Afficher les aperçus des fichiers publiés dans des publications et des commentaires	✓	✓
Toucher deux fois pour ajouter ou retirer des favoris pour des publications Chatter	✓	
Poser des questions et recevoir des réponses dans le fil		✓
Escalader les questions dans Chatter en requêtes		✓
Modifier les détails d'un profil utilisateur	✓ (*Android uniquement*)	✓
Changer l'image d'un profil utilisateur	✓	✓
Ajouter des enregistrements à des groupes	✓	✓
Collaborer de façon plus confidentielle avec des groupes Chatter non répertoriés	✓	✓
Publier des annonces dans des fils de groupe	✓	✓
Gérer les groupes	✓	✓
Utiliser Salesforce Files	✓	✓
Utiliser Salesforce Files si Chatter est désactivé		✓
Parcourir et partager des fichiers à partir de sources de données externes, telles que SharePoint ou OneDrive for Business (*nécessite Files Connect*)		✓
Utiliser Salesforce1 si Chatter est désactivée	✓	✓
Utiliser des actions rapides dans Salesforce1 si Chatter est désactivée	✓	✓
Lancer Salesforce1 à partir des liens des notifications par e-mail et des résumés Chatter	✓	✓
Logique métier et automatisation des processus		
Soumettre des enregistrements pour approbation	✓	✓
Afficher le statut des approbations en attente, et approuver ou refuser les requêtes d'approbation	✓ (*iOS uniquement*)	✓
Reprendre ou supprimer des interviews de flux interrompues		✓

Fonctionnalité	Applications téléchargeables iOS et Android (v7.x)	Application navigateur mobile
Notifications		
Recevoir des notifications intégrées à l'application	✔	✔
Recevoir des notifications automatiques	✔	
Configurer les notifications automatiques qui sont envoyées	✔	
Hors ligne		
Afficher les données mises en cache en travaillant hors ligne	✔	
Accès		
Accéder aux communautés créées à l'aide du modèle Onglets Salesforce + Visualforce	✔	✔
Basculer entre plusieurs comptes ou communautés Salesforce sans quitter l'application	✔	
Ouvrir les URL Salesforce les plus récentes directement dans Salesforce1	✔ (*iOS uniquement*)	
Configurer des connexions à plusieurs instances à partir de la page de connexion	✔	
Contrôler l'accès à l'application avec un code PIN de sécurité	✔	
Personnalisations et paramètres Utilisateur/Application		
Afficher des pages Visualforce	✔	✔
Accéder aux pages Lightning, et à des applications personnalisées et tierces	✔	✔
Afficher une sélection et une présentation personnalisées des actions dans la barre d'actions et dans les actions d'éléments de liste	✔	✔
Afficher une marque personnalisée	✔	✔

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est disponible pour la plupart des éditions Salesforce et de nombreux types de licence utilisateur. L'application est prise en charge sur plusieurs plates-formes mobiles, avec quelques exigences en termes d'appareil, de système d'exploitation et de navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire pour communiquer avec Salesforce.

Appareils et navigateurs pris en charge

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Salesforce1 est pris en charge en orientation portrait dans les environnements ci-dessous.

Application Salesforce1	Appareils pris en charge	Système d'exploitation mobile pris en charge	Navigateur mobile pris en charge
Application téléchargeable pour iOS, v7.3.3 ou supérieur	iPhone 5 ou modèles supérieurs iPad 4 ou modèles supérieurs (y compris iPad Air 2 et iPad Pro) iPad mini 2 ou modèles supérieurs Apple Watch (*notifications push uniquement*)	iOS 8 ou supérieur	Non applicable
Application téléchargeable pour Android, v8.0 ou supérieur	Téléphones Android	Android 4.4 ou supérieur	Non applicable
Application navigateur mobile	iPhone 5 ou modèles supérieurs iPad 4 ou modèles supérieurs (y compris iPad Air 2 et iPad Pro) iPad mini 2 ou modèles supérieurs	iOS 8 ou supérieur	Apple Safari Good Access
	Téléphones Android Tablettes Android	Android 4.4 ou supérieur	Google Chrome Good Access
	Téléphones Nokia Lumia 1020 et HTC 8X	Mise à jour Windows 8.1	Microsoft Internet Explorer 11
	Téléphones BlackBerry Z10 (arrêt de la prise en charge avec Winter ’17)	BlackBerry OS 10.2 ou supérieur	Navigateur BlackBerry
	Téléphones BlackBerry Z30 (arrêt de la prise en charge avec Winter ’17)	BlackBerry OS 10.2.1.3175 ou supérieur	Navigateur BlackBerry

Pour optimiser les performances de Salesforce1, nous recommandons de mettre régulièrement à jour les systèmes d'exploitation des appareils mobiles et de les mettre à niveau vers le dernier modèle selon votre plan mobile. Les prochaines versions de Salesforce1 pourront entraîner le retrait de la prise en charge des anciens systèmes d'exploitation, et les nouvelles versions des systèmes d'exportation ne sont pas toujours performantes sur les anciens appareils.

Lors de l'utilisation de l'application navigateur mobile, nous recommandons de désactiver le mode Navigation privée dans Chrome, la Navigation InPrivate dans Internet Explorer, ou la Navigation privée dans Safari ou le navigateur BlackBerry.

Éditions et licences Salesforce

Les éditions Salesforce et les types de licence utilisateur ci-dessous permettent d'utiliser Salesforce1.

Éditions Salesforce

Les éditions Salesforce ci-dessous permettent d'utiliser Salesforce1 :	• Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	Database.com Edition n'est pas prise en charge.
Types de licence utilisateur		
Les types de licence utilisateur ci-dessous permettent d'accéder à Salesforce1. Aucune licence Salesforce1 ou mobile spéciale n'est requise.	• Utilisateurs de Salesforce • Utilisateurs de Salesforce Platform et Force.com • Utilisateurs de Chatter Plus (également appelée Chatter Only), utilisateurs de Chatter Free et utilisateurs de Chatter External* • Utilisateurs externes de Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community • Utilisateurs du portail qui sont membres d'une communauté Salesforce	Les types de licence utilisateur suivants ne sont pas pris en charge : utilisateurs du portail (sauf les membres d'une communauté Salesforce), utilisateurs de Database.com, utilisateurs de Sites et Site.com, utilisateurs de Data.com et utilisateurs de Work.com.

Remarque: Vous pouvez accéder aux données et fonctionnalités auxquelles vous avez accès dans le site complet, qui sont déterminées par l'édition Salesforce de votre organisation, le type de votre licence utilisateur, ainsi que le profil utilisateur et les ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués.

*Les utilisateurs de Chatter Plus, Chatter Free et Chatter External doivent avoir l'autorisation « API activée » activée dans leur profil pour pouvoir utiliser les applications téléchargeables Salesforce1. Les utilisateurs de Chatter External qui ont l'accès API ne peuvent pas accéder aux vues de liste Groupes et Personnes en utilisant une application téléchargeable.

Connexion sans fil

Une connexion sur un réseau Wi-Fi® ou mobile est nécessaire pour communiquer avec Salesforce. Pour les connexions mobiles, un réseau 3G ou plus rapide est requis. Pour de meilleures performances, nous recommandons Wi-Fi ou LTE.

Si vous utilisez l'une des applications téléchargeables Salesforce1, vous pouvez afficher les enregistrements récemment accédés lorsque votre appareil est déconnecté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1
Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1
Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Salesforce1 détermine les données auxquelles vous avez accès à l'aide de l'édition Salesforce de votre organisation, de votre type de licence utilisateur, ainsi que du profil utilisateur et des ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués. Généralement, vous affichez les mêmes objets, types d'enregistrement, champs et présentations de page que dans le site complet de Salesforce. Toutefois, les données ou fonctionnalités de Salesforce ne sont pas toutes prises en charge dans Salesforce1.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Les objets standard ci-dessous sont disponibles dans Salesforce1. Sauf indication contraire, vous pouvez afficher, modifier ou créer des enregistrements pour ces objets.

- Comptes et Comptes personnels
- Ressources (*afficher ou modifier uniquement dans les applications téléchargeables*)
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Société D&B (*affichage uniquement, pour les clients de Data.com Premium Prospector et Data.com Premium Clean)*
- Tableaux de bord (*affichage uniquement*)
- Événements
- Pistes
- Transcriptions Live Chat
- Opportunités
- Commandes (*affichage ou modification uniquement*)
- Rapports (*afficher uniquement*)
- Articles de la base de connaissances Salesforce (*afficher uniquement*)
- Tâches
- Accompagnement, Objectifs, Remerciements, Récompenses et Compétences Work.com (*Compétences non disponibles dans l'application téléchargeable iOS*)
- Ordres d'exécution (*afficher ou modifier uniquement dans les applications téléchargeables*)
- Objets personnalisés contenant un onglet auquel vous avez accès
- Objets externes Lightning Connect qui peuvent être recherchés et contenant un onglet auquel vous avez accès

Vous pouvez accéder à tous ces objets depuis le menu de navigation de Salesforce1. Le menu de navigation permet de mettre en évidence les objets que vous utilisez le plus souvent. Touchez **Plus** en bas de la section Récent pour afficher la liste complète de tous les objets auxquels vous avez accès dans Salesforce1.

Hormis quelques exceptions, tous les champs standard et personnalisés sont disponibles pour ces enregistrements. Vous pouvez également utiliser la plupart des listes associées pour des objets pris en charge.

Conseil: Si vous êtes un nouvel utilisateur de Salesforce et que vous n'avez pas encore d'historique des éléments récents, les objets ci-dessous s'affichent initialement dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1 : Comptes, Requêtes, Contacts, Fichiers, Groupes (sauf s'il est directement ajouté au menu de navigation), Pistes, Opportunités et Personnes (sauf s'il est directement ajouté au menu de navigation).

À mesure que vous travaillez dans Salesforce1 et dans le site complet de Salesforce, les objets que vous utilisez le plus souvent remplacent les objets par défaut dans la section Récent, et deviennent les objets disponibles pour les recherches globales dans Salesforce1.

L'affichage dans la section Récent des objets que vous utilisez régulièrement peut prendre jusqu'à 15 jours. Pour afficher immédiatement les objets dans la section Récent, épinglez-les à partir des résultats de recherche dans le site complet.

Lors d'une recherche globale dans Salesforce1, vous pouvez trouver des enregistrements uniquement pour les objets affichés dans la section Récent. Pour rechercher des enregistrements correspondant aux autres objets de la liste complète des objets lorsque la section Récents est agrandie, lancez la recherche à partir de la page d'accueil de l'objet.

Si Chatter est activée, vous pouvez accéder à des fils, des profils utilisateur, des groupes et des fichiers. Vous pouvez accéder aux profils utilisateur même si Chatter est désactivée.

Si vous utilisez une application téléchargeable Salesforce1, vous pouvez utiliser Salesforce Today pour préparer des réunions, rester en contact avec des clients, vous inscrire rapidement à des téléconférences et gérer votre journée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?

Vous utiliser les identifiants Salesforce corrects, mais vous ne parvenez pas à vous connecter à Salesforce1 ? Plusieurs raisons courantes peuvent expliquer votre problème de connexion.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

- Assurez-vous que vous êtes autorisé(e) à utiliser Salesforce1. Les administrateurs Salesforce peuvent contrôler les personnes autorisées à utiliser les applications téléchargeables Salesforce1 et peuvent également désactiver l'accès à l'application navigateur mobile, pour vous et pour l'ensemble de la société. Si vous ne connaissez pas vos autorisations d'accès, demandez à votre administrateur.
- Si vous utilisez une application téléchargeable, assurez-vous de vous connecter à l'instance correcte : production, sandbox ou un domaine personnalisé. Par défaut, Salesforce1 se connecte à votre environnement de production. Si votre organisation utilise l'authentification unique, configurez l'application pour pointer vers une page différente durant la connexion. Cela s'applique à la connexion de Salesforce1 à un environnement sandbox pour effectuer des tests, et à la connexion avec une URL de communauté.

  Un nom de domaine personnalisé se présente sous le format `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, où `universalcontainers` représente le nom sélectionné par votre administrateur. Votre administrateur peut vous indiquer le nom de domaine à utiliser.

  - Pour connecter l'application téléchargeable pour iOS à une autre instance, suivez ces étapes.
  - Pour connecter l'application téléchargeable pour Android à une autre instance, suivez ces étapes.

Si vous ne parvenez toujours pas vous connecter, contactez votre administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Obtention de l'application mobile Salesforce1

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Recherche d'une aide dans l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 contient un lien **Aide** que vous pouvez suivre pour accéder à des informations supplémentaires sur l'application mobile.

Le lien **Aide** se situe en bas du menu de navigation de Salesforce1. Touchez pour ouvrir le menu de navigation.

De nombreuses ressources peuvent vous aider à faire vos premiers pas dans Salesforce1. Consultez les Ressources d'aide de l'application Salesforce1 Mobile à la page 95.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Ces ressources fournissent des informations sur l'utilisation de l'application mobile Salesforce1, sur la configuration de votre organisation pour utiliser l'application et sur le développement de l'application.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Premiers pas avec Salesforce1

Guides		
Utilisation de l'application Salesforce1	PDF	
Rubriques d'aide		
Présentation de l'application mobile Salesforce1		HTML
Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version		HTML
Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1		HTML
Quelles données sont disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?		HTML
Téléchargement de l'application mobile Salesforce1		HTML
Limitations et différences de Salesforce1 par rapport au site complet de Salesforce		HTML
Aide dans l'application		
Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur les téléphones iPhone		HTML
Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur iPad		HTML
Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur les téléphones Android		HTML
Pour l'application navigateur mobile Salesforce1 pour téléphones mobiles		HTML
Pour l'application navigateur mobile Salesforce1 sur tablettes		HTML
Vidéos sur Salesforce1		

Emportez vos tâches du bureau vers le mobile	Vidéo
Comptes et contacts embarqués	Vidéo

Configuration et personnalisation de Salesforce1

Guides et fiches conseils		
La section Salesforce1 des Notes de publication de la version Spring '16 de Salesforce	PDF	HTML
Guide d'administration de l'application mobile Salesforce1	PDF	HTML
Guide de déploiement de l'administration de l'application Salesforce1		HTML
Fiche de conseils sur l'administration de Salesforce1	PDF	
Rubriques d'aide		
Configuration de l'application mobile Salesforce1 avec l'assistant Salesforce1		HTML
Options de configuration de l'application mobile Salesforce1		HTML
Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1		HTML
Personnalisation de la marque de votre organisation dans l'application mobile Salesforce1		HTML
Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1		HTML
Accès hors ligne à l'application mobile Salesforce1		HTML

Développement de Salesforce1

Guides et fiches conseils		
Fiche de conseils du développeur de Salesforce1	PDF	
Guide du développeur de l'application Salesforce1	PDF	HTML
Salesforce1 Mobile URL Schemes for Android and iOS	PDF	
Salesforce1 Mobile Security Guide	PDF	

Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1

Salesforce1 fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce, les langues prises en charge et les langues d'utilisateur. (pour consulter la liste complète des paramètres régionaux et des langues prises en charge, reportez-vous à l'aide de Salesforce). Les langues qui se lisent de droite à gauche, comme l'Arabe et l'Hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Remarque: Les applications téléchargeables Salesforce1 utilisent la langue et les paramètres régionaux de votre profil utilisateur Salesforce et des paramètres régionaux de votre appareil mobile. Si votre appareil utilise des paramètres régionaux différents de ceux spécifiés pour votre profil utilisateur, différentes langues peuvent s'afficher à travers l'application. Par exemple, le menu de navigation peut s'afficher en anglais et les enregistrements s'afficher en français.

Salesforce1 inclut la prise en charge multidevises, mais la gestion des devises avancée n'est pas disponible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous les utilisateurs, notamment aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce1 ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un lecteur d'écran, reportez-vous à la documentation de votre appareil mobile.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Lorsque l'application navigateur mobile Salesforce1 est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers cette expérience lors de la connexion à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge. L'utilisation du site complet de Salesforce dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Vous pouvez toutefois désactiver l'application navigateur mobile pour accéder momentanément à Salesforce Classic à partir de votre appareil mobile.

Remarque: Si vous désactivez la redirection automatique vers l'application navigateur mobile Salesforce1, vous désactivez l'accès automatique pour tous les navigateurs pris en charge et tous vos appareils mobiles. Par exemple, si vous désactivez l'application navigateur mobile à partir de votre tablette, vous ne pouvez pas utiliser l'application sur votre téléphone portable non plus.

Ces étapes n'affectent pas les applications téléchargeables Salesforce1 qui affichent toujours l'interface de Salesforce1.

Éditions

Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Pour désactiver l'application navigateur mobile dans l'application :

1. Touchez .
2. Touchez **Site complet**.

Vous basculez immédiatement sur le site complet de Salesforce Classic. Il n'est pas possible d'accéder à Lightning Experience à partir de navigateur mobile.

Le site complet est désormais votre environnement par défaut chaque fois que vous vous connectez depuis un navigateur mobile. Vous pouvez revenir à l'application Salesforce1 à l'aide du lien **Accéder à Salesforce1** dans le pied de page du site complet. L'application navigateur mobile devient ensuite votre nouvel environnement par défaut.

Pour désactiver l'application navigateur mobile à partir du site complet :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Désélectionnez Utilisateur de Salesforce1.
3. Enregistrez vos modifications.

Pour réactiver l'application navigateur mobile Salesforce1 à partir du site complet, répétez les étapes précédentes, puis sélectionnez la case Utilisateur de Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Obtention de l'application mobile Salesforce1

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile offre un accès mobile à vos données Salesforce depuis les appareils Android™, BlackBerry® et iPhone®. Si vous avez une licence d'utilisation de la version complète de Salesforce Classic Mobile, vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer des enregistrements, suivre vos activités, afficher vos tableaux de bord, exécuter des rapports simples, et consigner les appels et les e-mails.

Un utilisateur Salesforce ne disposant pas de licence mobile peut télécharger une version gratuite et limitée de Salesforce Classic Mobile. Avec la version gratuite, vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer uniquement des comptes, des actifs, des contacts, des pistes, des opportunités, des événements, des tâches, des requêtes et des solutions. Vous avez également accès à vos tableaux de bord.

Remarque: Les fonctionnalités prises en charge peuvent varier selon le système d'exploitation et le modèle de votre appareil.

Salesforce Classic Mobile stocke vos enregistrements Salesforce dans une base de données locale sur votre appareil mobile, ce qui signifie que vous pouvez utiliser l'application Salesforce Classic Mobile même en l'absence de connexion aux données. Salesforce Classic Mobile interroge périodiquement Salesforce pour recevoir les enregistrements nouveaux et mis à jour, ce qui vous dispense de synchroniser manuellement vos données.

Dans la version gratuite de Salesforce Classic Mobile, seuls les enregistrements auxquels vous avez récemment accédé dans Salesforce sont automatiquement synchronisés avec votre appareil. Cependant, vous pouvez rechercher et télécharger des enregistrements qui ne sont pas livrés automatiquement à votre appareil. Les éléments que vous téléchargez depuis Salesforce deviennent une partie intégrante et permanente de votre jeu de données mobile. En plus des enregistrements récemment accédés, la configuration par défaut synchronise les activités closes au cours des cinq derniers jours et ouvre les activités dues dans les 30 prochains jours.

Consultez la liste des appareils mobiles pris en charge afin de déterminer si vous pouvez utiliser l'application Salesforce Classic Mobile sur votre smartphone.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Version gratuite disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Version complète disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition et, moyennant un coût supplémentaire, avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

Conditions requises pour l'utilisation de Salesforce Classic Mobile

Installation de l'application Salesforce Classic Mobile

Téléchargement en ligne de Salesforce Classic Mobile depuis Salesforce

Utilisation de la FAQ de Salesforce Classic Mobile

Conditions requises pour l'utilisation de Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile peut être exécutée sous les systèmes d'exportation Android, BlackBerry et iOS. Elle est également prise en charge par les opérateurs sans fil. Si l'appareil peut établir une connexion de données sur Internet, il peut généralement exécuter l'application mobile. Vérifiez que votre périphérique est pris en charge avant d'installer l'application mobile. Les appareils mobiles récents ne sont pas immédiatement pris en charge, car chaque appareil doit être soumis au processus officiel de certification et de contrôle qualité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Version gratuite disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Version complète disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition et, moyennant un coût supplémentaire, avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

Notes relatives aux Smartphones BlackBerry

- Même si votre périphérique répond à la configuration requise minimale du système d'exploitation, vous pouvez améliorer ses performances en mettant à niveau le système d'exploitation vers la dernière version prise en charge offerte par votre transporteur mobile.
- Les utilisateurs mobiles qui exécutent les versions 4.0 à 4.3 du système d'exploitation BlackBerry peuvent télécharger et installer l'application Salesforce Classic Mobile, mais le serveur mobile détecte l'ancien système d'exploitation et envoie la version 11.6 de Salesforce Classic Mobile, à savoir la dernière version qui prend en charge les systèmes d'exploitation BlackBerry 4.0 à 4.3. Les utilisateurs de la version 11.6 de Salesforce Classic Mobile ne peuvent pas utiliser les nouvelles fonctionnalités incluses dans la version actuelle ou les versions futures.
- Notez que depuis la version Winter '09, officiellement Salesforce Classic Mobile ne prend plus en charge la série 8700 du BlackBerry, bien que l'application mobile puisse toujours être exécutée sur ces modèles.
- Les appareils à écran tactile BlackBerry utilisent la même application Salesforce Classic Mobile que les autres appareils BlackBerry. Par conséquent, certains aspects de Salesforce Classic Mobile ne sont pas optimisés pour l'interface à écran tactile.

Notes relatives aux appareils iOS

L'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile pour les produits Apple est soumise à certaines restrictions :

- Les fournisseurs tiers (y compris, notamment, Apple Inc. et votre fournisseur de connectivité réseau) peuvent à tout moment restreindre, interrompre ou empêcher l'utilisation de Salesforce Classic Mobile pour les appareils iPhone et iPod Touch, supprimer l'application Salesforce Classic Mobile des appareils iPhone ou iPod Touch, ou demander à Salesforce de prendre des mesures de ce type, sans donner droit à l'utilisateur à un remboursement, un avoir ou toute autre compensation de la part de ces tiers ou de Salesforce.
- Les accords de niveau de service ne s'appliquent pas au produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone. Des restrictions supplémentaires sont présentées dans le supplément au formulaire de commande de Salesforce Classic Mobile pour iPhone, que les utilisateurs doivent accepter lors du téléchargement ou de l'installation du produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

Installation de l'application Salesforce Classic Mobile

Vous pouvez installer l'application Salesforce Classic Mobile sur tout appareil Android, BlackBerry ou iPhone pris en charge.

Pour installer Salesforce Classic Mobile, le plus simple est de visiter `http://mobile.salesforce.com` depuis votre appareil mobile et de suivre les instructions affichées.

Vous pouvez également suivre les étapes d'installation correspondant au type de votre appareil :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Version gratuite disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Version complète disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition et, moyennant un coût supplémentaire, avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

Installation Android

Salesforce Classic Mobile est disponible en téléchargement sur Google Play. Pour accéder à Google Play, votre appareil Android doit être connecté au réseau. Vous avez également besoin d'un compte Google pour télécharger des applications. Si vous ne possédez pas de compte Google, accédez à `https://accounts.google.com` et sélectionnez **Inscription** pour en créer un.

Pour installer Salesforce Classic Mobile depuis Google Play :

1. Dans l'écran Applications de votre appareil Android, sélectionnez Google Play Store.
2. Sélectionnez le champ **Recherche**, puis saisissez *salesforce*.
3. Sélectionnez Salesforce Classic Mobile dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez **Télécharger**.
5. Touchez **Accepter et télécharger** si vous acceptez les termes.
6. Sélectionnez **Ouvrir** pour lancer l'application.
7. Lors du premier lancement de l'application Salesforce Classic Mobile sur votre appareil, vous devez activer l'application pour votre appareil en vous connectant et en téléchargeant les données. Vérifiez que votre téléphone est connecté au réseau.
   a. Sélectionnez **J'accepte**.
   b. Dans l'écran d'activation, saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Salesforce.
   c. Sélectionnez **Activer**.

Selon la configuration de votre organisation, la configuration d'un code secret peut être nécessaire pour accéder à l'application.

Installation sur un BlackBerry

Salesforce Classic Mobile est disponible en téléchargement sur BlackBerry World. Vous devez posséder un compte BlackBerry World pour télécharger des applications sur votre BlackBerry. Vous pouvez en créer un à partir de votre appareil si vous n'en avez pas. Pour installer Salesforce Classic Mobile depuis BlackBerry World :

1. Sélectionnez l'icône BlackBerry World.

   Si vous ne trouvez pas l'icône sur votre appareil, téléchargez BlackBerry World. BlackBerry World ne s'exécute pas sur tous les smartphones BlackBerry. Examinez la configuration requise par Research in Motion avant d'essayer d'installer BlackBerry World sur votre appareil.

2. Sélectionnez l'icône **Rechercher**.
3. Saisissez *salesforce* dans le champ `Rechercher`.
4. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez Salesforce Classic Mobile.
5. Cliquez sur **Télécharger**.

6. Une fois l'installation terminée, sélectionnez **OK**.
7. Lorsque vous être invité(e) à autoriser l'accès de l'application au smartphone, sélectionnez **Autoriser**.
8. Lorsque vous être invité à autoriser l'accès de l'application à tp.mobile.salesforce.com, sélectionnez **Oui**.
9. Fermez BlackBerry World.
10. Sélectionnez l'icône de l'application, qui se trouve sur la page d'accueil de votre smartphone ou dans le dossier Applications. Sur les téléphones plus récents, l'icône peut se trouver dans le dossier Téléchargements.
11. Lors du premier lancement de l'application Salesforce Classic Mobile sur votre appareil, vous devez activer l'application pour votre appareil en vous connectant et en téléchargeant les données. Vérifiez que votre appareil est connecté au réseau.
    a. Lisez le contrat de licence, puis sélectionnez **J'accepte**.
    b. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.

       Comme de nombreux mots de passe contiennent des caractères spéciaux difficiles à saisir sur l'appareil, la case `Afficher le mot de passe` est activée par défaut. Pour protéger votre mot de passe, vous pouvez désactiver l'option.

    c. Sélectionnez **Activer**.

       Une fois votre nom d'utilisateur et votre mot de passe confirmés par Salesforce, les données sont téléchargées. Le téléchargement initial des données peut durer quelques minutes. Les mises à jour ultérieures des données se font automatiquement.

Selon la configuration de votre organisation, la configuration d'un code secret peut être nécessaire pour accéder à l'application.

Remarque: Si vous ne pouvez pas télécharger l'application Salesforce Classic Mobile depuis BlackBerry World, installez l'application en ligne depuis Salesforce à la place.

Installation sur un iPhone

Salesforce Classic Mobile est disponible en téléchargement sur l'App Store d'Apple. Pour utiliser l'App Store, votre iPhone ou iPod Touch doit être connecté au réseau. Vous devez également posséder un compte iTunes™ Store pour télécharger des applications. Si vous n'avez pas de compte iTunes Store, ouvrez iTunes sur votre ordinateur, puis sélectionnez **Store** > **Compte** pour en créer un.

Pour installer Salesforce Classic Mobile depuis l'App Store :

1. Dans l'écran d'accueil de votre iPhone ou iPod Touch, sélectionnez l'icône App Store.
2. Touchez **Rechercher**.
3. Touchez dans le champ `Recherche` pour ouvrir le clavier. Saisissez *`salesforce`*.
4. Sélectionnez Salesforce Classic Mobile dans la liste des résultats de la recherche pour afficher les informations sur l'application.
5. Touchez **Free**, puis **Install**.

   Remarque: Le téléchargement de l'application depuis l'App Store est gratuit. Les utilisateurs d'Enterprise Edition, Professional Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition qui disposent de licences mobiles peuvent exécuter la version complète de Salesforce Classic Mobile. Un utilisateur Salesforce ne disposant pas de licence mobile peut télécharger une version gratuite et limitée de Salesforce Classic Mobile.

6. Entrez votre compte et votre mot de passe iTunes Store, puis touchez **OK**.
7. Au lancement initial de Salesforce Classic Mobile, vous devez activer l'application pour votre appareil en vous connectant et en téléchargeant les données. Vérifiez que votre appareil est connecté au réseau.
    a. Touchez l'icône Salesforce sur l'écran d'accueil.
    b. Touchez **J'accepte**.

c. Dans l'écran d'activation, saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Salesforce.

d. Touchez **Activer**.

ATTENTION: S'il application se ferme ou si l'appareil se bloque durant le processus d'activation, le système d'exploitation de l'iPhone interrompt le processus de téléchargement, mais le reprend à l'ouverture suivante de l'application.

Selon la configuration de votre organisation, la configuration d'un code secret peut être nécessaire pour accéder à l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

Téléchargement en ligne de Salesforce Classic Mobile depuis Salesforce

L'application BlackBerry App World est le meilleur emplacement pour télécharger l'application Salesforce Classic Mobile, car les utilisateurs sont automatiquement notifiés de la disponibilité des mises à niveau. Cependant, certains administrateurs BlackBerry restreignent l'utilisation de l'application BlackBerry App World sur les périphériques des utilisateurs. Les utilisateurs de BlackBerry peuvent installer Salesforce Classic Mobile en ligne directement depuis Salesforce s'ils ne parviennent pas à accéder à BlackBerry App World.

Pour télécharger en ligne Salesforce Classic Mobile :

1. Pointez votre navigateur mobile vers `mobile.salesforce.com/bb`.
2. Mettez en surbrillance le lien **Téléchargez l'application**, puis sélectionnez **Obtenir le lien** dans le menu.
3. Sélectionnez **Télécharger**. Si vous êtes invité à remplacer une version antérieure de l'application cliente, sélectionnez **Oui**.

   Remarque: La configuration minimale requise pour l'application mobile est la version 4.3 du système d'exploitation BlackBerry. Si vous exécutez les versions 4.0 à 4.3 du système d'exploitation, vous pouvez télécharger et installer l'application mobile, mais le serveur mobile détecte une version ancienne du système d'exploitation et envoie l'application mobile 11.6, soit la dernière version qui prend en charge les systèmes d'exploitation 4.0 à 4.3. Vous ne pouvez pas utiliser les nouvelles fonctionnalités incluses dans la version actuelle ou les versions ultérieures tant que vous n'avez pas mis à niveau votre téléphone BlackBerry vers le système d'exploitation le plus récent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Version gratuite disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Version complète disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition et, moyennant un coût supplémentaire, avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

4. Cliquez sur **Redémarrer** pour redémarrer votre périphérique.
5. Lorsque vous êtes invité à autoriser une connexion HTTP, cochez la case `tp.mobile.salesforce.com`. Faites défiler l'écran, puis sélectionnez **Autoriser cette connexion**.
6. Sélectionnez l'icône Salesforce Classic Mobile, qui se trouve sur la page d'accueil de votre périphérique ou dans le dossier Applications. Sur les téléphones plus récents, l'icône peut se trouver dans le dossier Téléchargements.
7. Lisez le contrat de licence, puis sélectionnez **J'accepte**.
8. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.

   Comme de nombreux mots de passe contiennent des caractères spéciaux difficiles à saisir sur le périphérique, la case `Afficher le mot de passe` est activée par défaut. Pour protéger votre mot de passe, vous pouvez désactiver l'option.

9. Sélectionnez **Activer**.

Une fois votre nom d'utilisateur et votre mot de passe confirmés par Salesforce, les données sont téléchargées. Le téléchargement initial des données peut durer quelques minutes. Les mises à jour ultérieures des données sont exécutées en arrière-plan.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

Utilisation de la FAQ de Salesforce Classic Mobile

Une licence est-elle requise pour utiliser Salesforce Classic Mobile ?

Mon téléphone est-il compatible avec l'application Salesforce Classic Mobile ?

Quelles données Salesforce sont stockées sur mon appareil lorsque j'utilise l'application Salesforce Classic Mobile ?

Puis-je afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile des enregistrements auxquels je n'ai pas accès dans Salesforce ?

À quelle fréquence l'application Salesforce Classic Mobile met-elle à jour mes données ?

Comment puis-je utiliser l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à des enregistrements qui ne figurent pas sur mon appareil mobile ?

Lorsque je reçois un appel sur mon appareil mobile, l'application Salesforce Classic Mobile ouvre-t-elle l'enregistrement de contact associé ?

Une licence est-elle requise pour utiliser Salesforce Classic Mobile ?

Une licence mobile est requise pour utiliser la version complète de Salesforce Classic Mobile. Un utilisateur Salesforce ne disposant pas de licence mobile peut télécharger une version gratuite et limitée de Salesforce Classic Mobile.

Avec la version gratuite, vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer uniquement des comptes, des actifs, des contacts, des pistes, des opportunités, des événements, des tâches, des requêtes et des solutions. Vous pouvez également accéder à vos tableaux de bord.La version gratuite synchronise les enregistrements auxquels vous avez récemment accédé sur le site Web de Salesforce, et vous pouvez rechercher les enregistrements qui n'ont pas été téléchargés automatiquement sur votre appareil. Depuis Summer '13, la version gratuite de Salesforce Classic Mobile est désactivée par défaut dans toutes les nouvelles organisations. Vous pouvez l'activer pour accorder aux utilisateurs l'accès à Salesforce depuis leur appareil mobile.

Si une licence mobile vous a été attribuée, mais que votre administrateur n'a pas encore paramétré votre configuration mobile, vous pouvez activer Salesforce Classic Mobile avec la configuration mobile par défaut. La configuration par défaut synchronise automatiquement sur votre appareil mobile les enregistrements auxquels vous accédez le plus souvent dans Salesforce. Vous pouvez également rechercher et télécharger depuis Salesforce les enregistrements qui ne sont pas disponibles localement sur votre appareil.

Pour déterminer si une licence mobile a été attribuée à votre compte utilisateur pour l'accès à la version complète de Salesforce Classic Mobile, vérifiez votre configuration personnelle.

- Si la case **Utilisateur mobile** est activée, vous pouvez installer et exécuter Salesforce Classic Mobile. Si la case **Utilisateur mobile** est cochée mais que le champ `Configuration mobile` est vide, vous pouvez activer Salesforce Classic Mobile à l'aide de la configuration mobile par défaut.
- Si la case à cocher **Utilisateur mobile** n'est pas sélectionnée et que vous êtes client d'Enterprise Edition, de Professional Edition, d'Unlimited Edition, de Performance Edition ou de Developer Edition, vous pouvez avoir accès à la version gratuite de Salesforce Classic Mobile. Demandez à votre administrateur si vous avez accès à la version gratuite de Salesforce Classic Mobile.

Remarque: La case `Utilisateur mobile` est désactivée par défaut pour les nouveaux utilisateurs d'Unlimited Edition et de Performance Edition.

Mon téléphone est-il compatible avec l'application Salesforce Classic Mobile ?

L'application Salesforce Classic Mobile peut s'exécuter sur des appareils iPhone, iPod Touch et sur la plupart des appareils BlackBerry et Android. Pour savoir si votre téléphone peut exécuter l'application, reportez-vous à la liste des périphériques mobiles pris en charge.

Remarque: Les fonctionnalités prises en charge peuvent varier selon le système d'exploitation et le modèle de votre périphérique.

Quelles données Salesforce sont stockées sur mon appareil lorsque j'utilise l'application Salesforce Classic Mobile ?

L'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à Salesforce sur un appareil mobile est très différente de l'utilisation de l'application Salesforce complète sur votre ordinateur. Les appareils mobiles disposent d'une mémoire limitée et d'un petit écran, et ne disposent pas toujours d'une connexion permanente à un réseau. Pour travailler avec ces limitations, un jeu de données Salesforce est stocké sur votre appareil, dans une base de données locale.

Les types d'onglets suivants sont disponibles dans l'application Salesforce Classic Mobile :

- Tous les onglets d'objet personnalisé et les onglets d'objet standard suivants :
  - Comptes
  - Actifs
  - Pièces jointes
  - Requêtes
  - Contacts
  - Content
  - Événements
  - Groupes
  - Membres de groupe
  - Pistes
  - Remarques
  - Opportunités
  - Catalogues de prix
  - Produits
  - Solutions
  - Tâches
  - Utilisateurs
  - Tableaux de bord
  - Rapports
- Onglets Web et Visualforce

Remarque: Les onglets et les objets que vous affichez dans l'application sont déterminés par votre configuration mobile, et peuvent ne pas comprendre tous les onglets et objets répertoriés ici.

De plus, les applications iPhone et Android ne prennent pas en charge les rapports.

Lorsque vous ouvrez l'onglet pour un objet, vos enregistrements Salesforce ne sont probablement pas tous affichés. Pour chaque objet mobilisé, votre administrateur peut créer des critères de filtre qui limitent le nombre d'enregistrements sur votre appareil. Par exemple, dans une grande organisation, l'envoi de toutes les opportunités ouvertes et closes vers votre appareil mobile risque d'occuper trop de mémoire ou de provoquer une panne de l'appareil. Au lieu d'envoyer toutes les opportunités, votre administrateur peut envoyer un jeu de données, par exemple les opportunités ouvertes dont vous êtes propriétaire et dont la fermeture est planifiée pour le mois en cours.

Puis-je afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile des enregistrements auxquels je n'ai pas accès dans Salesforce ?

Non, les autorisations utilisateur, les règles de partage et la sécurité au niveau du champ sont héritées de Salesforce. L'application mobile applique toutes les restrictions définies dans Salesforce.

À quelle fréquence l'application Salesforce Classic Mobile met-elle à jour mes données ?

L'application Salesforce Classic Mobile vérifie la modification des données toutes les 20 minutes. Pendant cette mise à jour incrémentielle, le serveur récupère tout enregistrement Salesforce nouveau dont vous êtes responsable, puis envoie les données correspondantes vers votre périphérique. Les modifications d'enregistrements déjà stockés sur votre périphérique sont également envoyées.

Remarque: Notez les points suivants concernant la synchronisation des données :

- Les applications clientes Android et BlackBerry ajustent l'heure d'interrogation des données en fonction de l'utilisation de l'application. Si l'application n'est pas utilisée, les intervalles d'interrogation augmentent de façon exponentielle, jusqu'à une valeur de huit heures. À partir de ce point, le périphérique analyse les données toutes les huit heures. Ce dispositif empêche l'application Salesforce Classic Mobile d'épuiser inutilement la batterie lorsque l'application est rarement utilisée.
- Comme l'iPhone ne peut exécuter qu'une seule application à la fois, l'application Salesforce Classic Mobile peut demander une mise à jour des données uniquement lorsqu'elle est ouverte. Lors de son lancement sur l'iPhone, l'application effectue une mise à jour incrémentielle, sauf si une synchronisation des données a été exécutée au cours des 20 dernières minutes.

Comment puis-je utiliser l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à des enregistrements qui ne figurent pas sur mon appareil mobile ?

Les données Salesforce disponibles sur votre périphérique sont définies par votre configuration mobile. Vous pouvez aisément rechercher des enregistrements qui ne sont pas automatiquement téléchargés sur votre périphérique. Une zone de recherche est disponible sous chaque onglet d'objet de l'application Salesforce Classic Mobile, ainsi que sur la page d'accueil de l'application.

Lorsque je reçois un appel sur mon appareil mobile, l'application Salesforce Classic Mobile ouvre-t-elle l'enregistrement de contact associé ?

L'application Salesforce Classic Mobile ne peut pas ouvrir un contact Salesforce lorsque vous recevez des appels entrants. Cependant, si vous téléphonez depuis Salesforce Classic Mobile, vous êtes automatiquement invité(e) à consigner l'appel.

Salesforce Authenticator

Bienvenue dans la toute nouvelle application mobile Salesforce Authenticator ! La version 2.0 est une application d'authentification à deux facteurs puissante et innovante pour votre appareil mobile. L'application ajoute une couche de sécurité pour protéger votre compte et vos données Salesforce. Elle a été conçue pour être extrêmement facile à utiliser. Vous bénéficiez ainsi d'une sécurité accrue dans une magnifique application conviviale.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Nous souhaitons tous préserver la sécurité de nos comptes et données en ligne. L'authentification à deux facteurs est une méthode de protection efficace. Authentification à deux facteurs signifie que vous avez deux éléments, ou deux *facteurs*, pour accéder à votre compte. Vous connaissez le premier facteur, par exemple une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le deuxième est un dispositif en votre possession, par exemple un appareil mobile avec une application de sécurité installée. Ce deuxième facteur (l'appareil mobile avec une application de sécurité) ajoute un niveau de protection supplémentaire à votre compte. Même si des pirates volent votre mot de passe, ils ne peuvent pas se connecter, car il leur manque votre appareil mobile avec l'application Salesforce Authenticator installée.

Téléchargement de l'application mobile Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce Authenticator est une application que vous téléchargez et installez sur votre appareil mobile.

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator est prise en charge sur diverses plates-formes mobiles, avec des exigences spécifiques à l'appareil, au système d'exploitation et au navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire afin de communiquer avec Salesforce pour les vérifications de l'activité du compte par les utilisateurs et les vérifications automatisées basées sur la localisation. Des codes de vérification (mots de passe uniques temporels, ou TOTP) peuvent être générés sans connexion Internet sur l'appareil mobile.

Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce1 Authenticator est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous, y compris aux utilisateurs de lecteurs d'écran. Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce Authenticator ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce Authenticator fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce et les langues d'utilisateur totalement prises en charge. L'aide de Salesforce contient une liste des paramètres régionaux et des langues pris en charge. Les langues de droite à gauche, comme l'arabe et l'hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) prend en charge deux types de compte connecté. Les comptes standard comprennent des notifications automatiques (push), des vérifications automatisées basées sur la localisation et des codes de vérification pour l'authentification à deux facteurs. Les comptes code uniquement n'offrent que des codes vérification.

Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Connectez votre compte Salesforce à l'application mobile Salesforce Authenticator afin de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter votre compte lors de la connexion, et dans d'autres organisations, vous connectez le compte via vos paramètres personnels.

Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Lorsque vous ne souhaitez plus utiliser l'application pour l'authentification à deux facteurs, retirez votre compte Salesforce de l'application mobile Salesforce Authenticator. Avant de retirer un compte de l'application Salesforce Authenticator de votre appareil mobile, assurez-vous de ne pas perdre l'accès à votre compte Salesforce. Demandez à votre administrateur Salesforce de désactiver l'exigence d'authentification à deux facteurs de votre compte ou de vérifier que vous disposez d'une autre méthode d'authentification à deux facteurs.

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Si les paramètres de votre organisation exigent une authentification à deux facteurs lorsque vous vous connectez ou accédez à des ressources restreintes dans Salesforce, utilisez l'application mobile Salesforce Authenticator. L'application permet de vérifier les détails d'identification de vos connexions et les autres activités du compte. L'application peut vérifier si l'activité du compte remplit l'exigence d'authentification à deux facteurs.

Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Si vous recevez une notification de l'application mobile Salesforce Authenticator concernant une activité de compte que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

Automatisation de l'authentication à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Activez les services de localisation dans l'application mobile Salesforce Authenticator, puis utilisez l'application pour automatiser l'authentification à deux facteurs à partir d'un emplacement de confiance. Votre domicile ou votre bureau sont généralement des emplacements de confiance.

Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Vous pouvez retirer un emplacement de votre liste d'emplacements approuvés afin de désactiver la vérification automatisée à cet endroit.

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Nous souhaitons tous préserver la sécurité de nos comptes et données en ligne. L'authentification à deux facteurs est une méthode de protection efficace. Authentification à deux facteurs signifie que vous avez deux éléments, ou deux *facteurs*, pour accéder à votre compte. Vous connaissez le premier facteur, par exemple une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le deuxième est un dispositif en votre possession, par exemple un appareil mobile avec une application de sécurité installée. Ce deuxième facteur (l'appareil mobile avec une application de sécurité) ajoute un niveau de protection supplémentaire à votre compte. Même si des pirates volent votre mot de passe, ils ne peuvent pas se connecter, car il leur manque votre appareil mobile avec l'application Salesforce Authenticator installée.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator est disponible dans l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production, depuis le 13 février 2016 après la publication de la version Spring '16 Salesforce. Aucun aperçu ni aucune version d'évaluation de l'application n'était disponible avant cette date pour les organisations sandbox.

De nombreuses applications d'authentification mobiles génèrent un code de vérification qui expire après un délai. Lorsque vous vous connectez à un compte en ligne qui exige une authentification à deux facteurs, vous saisissez le code avec vos nom d'utilisateur et mot de passe. Salesforce Authenticator génère également des codes chaque fois que vous en avez besoin, mais la version 2.0 de l'application introduit de nouvelles fonctionnalités qui augmentent le confort d'utilisation sans sacrifier la sécurité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Lorsqu'une personne tente de se connecter ou d'accéder à des données en ligne restreintes dans votre compte, Salesforce Authenticator envoie une notification à votre appareil mobile. Vous ouvrez l'application pour consulter les détails de l'activité en ligne. Après avoir consulté les détails, vous pouvez toucher **Approuver** pour confirmer que l'activité vous appartient. Si vous ne reconnaissez pas l'activité, vous touchez **Refuser** pour la bloquer. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

Lorsque vous activez les services de localisation pour Salesforce Authenticator, vous déclenchez des fonctionnalités encore plus puissantes. Si vous êtes à votre domicile ou au bureau, vous pouvez demander à Authenticator de vérifier automatiquement vos activités depuis cet emplacement de confiance. L'automatisation offre la sécurité supplémentaire de l'authentification à deux facteurs, sans même sortir votre téléphone de votre poche.

Avant d'utiliser Salesforce Authenticator pour l'authentification à deux facteurs, vous connectez l'application à votre compte en ligne. Dans Salesforce, vous pouvez connecter l'application à votre compte dans vos paramètres personnels. La connexion de l'application ne signifie pas que vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs à chaque connexion. Votre administrateur configure une exigence d'authentification à deux facteurs en fonction des stratégies de sécurité de votre société. Si votre administrateur exige l'authentification à deux facteurs avant même que vous ayez connecté Salesforce Authenticator à votre compte, vous êtes invité(e) à connecter l'application à la connexion suivante.

Téléchargement de l'application mobile Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce Authenticator est une application que vous téléchargez et installez sur votre appareil mobile.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Nouvelles installations

Vous pouvez télécharger et installer l'application mobile Salesforce Authenticator depuis Google Play ou l'App Store sur les appareils Android et iOS pris en charge.

Une fois installée, lancez l'application depuis votre écran d'accueil, puis connectez-la à votre compte Salesforce. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter l'application en vous connectant. Sinon, vous connectez l'application via vos paramètres personnels dans Salesforce.

Mise à jour à partir de Salesforce Authenticator version 1

Si vous avez déjà installé la version 1 sur votre appareil mobile, téléchargez la mise à jour depuis l'App Store ou Google Play. La mise à jour conserve les comptes connectés existants dans l'application. Ce sont des comptes code-seulement qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Vous pouvez reconnaître un compte code-seulement avec le code de vérification affiché sous le nom du compte, dans la liste Comptes connectés de l'application. Les codes de vérification de ces comptes code-seulement sont valides jusqu'à ce que vous connectiez la nouvelle fonctionnalité 2.0 à votre compte Salesforce via vos paramètres personnels. Une fois la nouvelle version connectée, votre compte offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2.0 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator est prise en charge sur diverses plates-formes mobiles, avec des exigences spécifiques à l'appareil, au système d'exploitation et au navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire afin de communiquer avec Salesforce pour les vérifications de l'activité du compte par les utilisateurs et les vérifications automatisées basées sur la localisation. Des codes de vérification (mots de passe uniques temporels, ou TOTP) peuvent être générés sans connexion Internet sur l'appareil mobile.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Appareils et navigateurs pris en charge

Salesforce Authenticator est pris en charge en orientation portrait dans les environnements ci-dessous.

Application Salesforce Authenticator	Appareils pris en charge	Système d'exploitation mobile pris en charge
iOS, v2.0 ou supérieur	iPhone 5 ou modèles supérieurs	iOS 8 ou supérieur
Android, v2.0 ou supérieur	Téléphones Android	Android 4.2 ou supérieur

Pour optimiser les performances de Salesforce Authenticator, nous recommandons de mettre régulièrement à jour le système d'exploitation de votre appareil mobile et de le mettre à niveau vers le dernier modèle autorisé par votre plan mobile. Les futures versions de Salesforce pourront entraîner le retrait de la prise en charge des anciens systèmes d'exploitation, et les nouvelles versions des systèmes d'exploitation ne sont pas toujours performantes sur les anciens appareils.

Éditions et licences de Salesforce

Les éditions et les types de licence utilisateur Salesforce ci-dessous permettent d'utiliser Salesforce Authenticator pour la vérification de l'identité et l'authentification à deux facteurs.

Éditions Salesforce	
• Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	Database.com Edition n'est pas prise en charge.

Types de licence utilisateur	
• Utilisateurs de Salesforce • Utilisateurs de Salesforce Platform et de Salesforce	Les types de licence utilisateur suivants ne sont pas pris en charge : utilisateurs du portail (sauf les membres d'une

• Utilisateurs externes de Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community • Utilisateurs du portail qui sont membres d'une communauté Salesforce	communauté Salesforce), utilisateurs de Database.com, utilisateurs de Sites et Site.com, utilisateurs de Data.com et utilisateurs de Work.com.

Connexion sans fil

Une connexion sur un réseau Wi-Fi ou mobile est nécessaire pour communiquer avec Salesforce. Pour les connexions mobiles, un réseau 3G ou plus rapide est requis. Pour de meilleures performances, nous recommandons Wi-Fi ou LTE. Salesforce Authenticator génère des codes de vérification valides lorsque votre appareil est hors ligne. Vous pouvez également consulter votre historique d'activité et la liste des emplacements de confiance lorsque l'appareil est hors ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce1 Authenticator est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous, y compris aux utilisateurs de lecteurs d'écran. Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce Authenticator ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un lecteur d'écran, reportez-vous à la documentation de votre appareil mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Salesforce Authenticator fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce et les langues d'utilisateur totalement prises en charge. L'aide de Salesforce contient une liste des paramètres régionaux et des langues pris en charge. Les langues de droite à gauche, comme l'arabe et l'hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) prend en charge deux types de compte connecté. Les comptes standard comprennent des notifications automatiques (push), des vérifications automatisées basées sur la localisation et des codes de vérification pour l'authentification à deux facteurs. Les comptes code uniquement n'offrent que des codes vérification.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Comptes standard

Dans votre liste Comptes connectés, les comptes standard affichent **>** à droite de la ligne. Touchez n'importe où sur la ligne du compte pour accéder à sa page de détail. La page de détail présente des informations sur le compte, notamment l'activité récente du compte. Elle affiche également le code de vérification actuel.

Comptes code uniquement

Dans votre liste Comptes connectés, les comptes code uniquement affichent un code de vérification sous le nom d'utilisateur. Les comptes code uniquement n'ont pas de page de détail de compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Connectez votre compte Salesforce à l'application mobile Salesforce Authenticator afin de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter votre compte lors de la connexion, et dans d'autres organisations, vous connectez le compte via vos paramètres personnels.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Si vous êtes invité(e) à connecter Salesforce Authenticator à votre compte Salesforce lors de la connexion, suivez les instructions affichées à l'écran. Pour connecter l'application depuis vos paramètres personnels dans Salesforce, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte Salesforce.
2. Téléchargez et installez la version 2.0 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator en fonction du type d'appareil que vous utilisez. Pour un iPhone, téléchargez l'application depuis l'App Store. Pour des appareils Android, téléchargez l'application depuis Google Play.

   Si vous avez déjà installé la version 1 de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, mettez-la à jour vers la version 2.0 via l'App Store ou Google Play. La mise à jour conserve les comptes connectés déjà présents dans l'application. Ce sont des comptes « code-seulement », qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser de vérification automatisée basée sur la localisation. Vous pouvez reconnaître un compte code-seulement avec le code de vérification affiché sous le nom du compte, dans la liste Comptes connectés de l'application. Dans les étapes suivantes, vous reconnectez le compte pour

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

ce nom d'utilisateur. Le nouveau compte connecté offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2.0 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

3. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
4. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Connecter**.
5. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous reconnecter à votre compte.
6. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

   Si vous ouvrez l'application pour la première fois, une visite guidée de ses fonctionnalités vous est proposée. Suivez la visite ou accédez directement à l'ajout de votre compte Salesforce à l'application.
7. Dans l'application, touchez **+** pour ajouter votre compte.

   L'application génère une expression en deux mots unique.
8. De retour dans votre navigateur, saisissez l'expression dans le champ `Expression en deux mots`, puis cliquez sur **Connecter**.

   Si vous avez déjà connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour votre compte, une alerte peut s'afficher. La connexion de la version 2.0 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator invalide les codes de d'ancienne application. Lorsque vous avez besoin d'un code de vérification, vous pouvez désormais l'obtenir avec Salesforce Authenticator.
9. Dans l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, vérifiez les détails du compte que vous connectez.
10. Pour compléter la connexion du compte, touchez **Connecter** dans l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Lorsque vous ne souhaitez plus utiliser l'application pour l'authentification à deux facteurs, retirez votre compte Salesforce de l'application mobile Salesforce Authenticator. Avant de retirer un compte de l'application Salesforce Authenticator de votre appareil mobile, assurez-vous de ne pas perdre l'accès à votre compte Salesforce. Demandez à votre administrateur Salesforce de désactiver l'exigence d'authentification à deux facteurs de votre compte ou de vérifier que vous disposez d'une autre méthode d'authentification à deux facteurs.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Déconnecter**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

3. Recherchez **Inscription de l'application : générateur de mot de passe unique**, puis cliquez sur **Déconnecter**.
4. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
5. Dans la liste des comptes connectés, accédez au compte que vous souhaitez retirer.
6. Balayez vers la gauche sur le nom d'utilisateur du compte.
7. Touchez **Retirer** ou **Supprimer**, selon l'option affichée en premier.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
8. Pour confirmer le retrait du compte, touchez **Retirer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Si les paramètres de votre organisation exigent une authentification à deux facteurs lorsque vous vous connectez ou accédez à des ressources restreintes dans Salesforce, utilisez l'application mobile Salesforce Authenticator. L'application permet de vérifier les détails d'identification de vos connexions et les autres activités du compte. L'application peut vérifier si l'activité du compte remplit l'exigence d'authentification à deux facteurs.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

Avant de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs, connectez l'application à votre compte. Lorsqu'une activité exige une vérification dans Salesforce, vous recevez une notification de l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

1. Répondez à la notification en ouvrant l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
   L'application affiche les détails de l'activité du compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur le service utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche votre emplacement actuel. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.
2. Vérifiez des détails.
3. Si vous reconnaissez les informations, touchez **Approuver** sur votre appareil mobile.
   Dans Salesforce, vous êtes connecté(e) ou l'accès vous est accordé à la ressource souhaitée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Automatisation de l'authentication à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Si vous recevez une notification de l'application mobile Salesforce Authenticator concernant une activité de compte que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

1. Répondez à la notification en ouvrant l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
   L'application affiche les détails de l'activité du compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur le service utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche l'emplacement actuel de l'utilisateur. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.
2. Vérifiez des détails.
3. Si vous ne reconnaissez pas les informations, touchez **Refuser** sur votre appareil mobile.
   L'application vous interroge sur la mesure à prendre pour l'activité non reconnue.
4. Pour empêcher l'accès non autorisé à votre compte et alerter votre administrateur Salesforce d'une possible violation de sécurité, touchez **Bloquer l'activité et signaler**. Pour empêcher l'accès à votre compte sans signaler, touchez **Bloquer simplement l'activité**. Si vous touchez **Refuser** par erreur, touchez **Annuler** pour revenir et vérifier l'activité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Automatisation de l'authentication à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Activez les services de localisation dans l'application mobile Salesforce Authenticator, puis utilisez l'application pour automatiser l'authentification à deux facteurs à partir d'un emplacement de confiance. Votre domicile ou votre bureau sont généralement des emplacements de confiance.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator est disponible dans l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production, depuis le 13 février 2016 après la publication de la version Spring '16 Salesforce. Aucun aperçu ni aucune version d'évaluation de l'application n'était disponible avant cette date pour les organisations sandbox.

Pour pouvoir utiliser l'application d'authentification à deux facteurs, connectez-la à votre compte. La première fois que vous utilisez Salesforce Authenticator pour vérifier l'activité de votre compte, l'application vous demande l'autorisation d'accéder à votre emplacement. Vous pouvez autoriser l'accès ou accéder aux paramètres de votre appareil mobile pour autoriser Salesforce Authenticator à accéder à votre emplacement. Les données de localisation de votre appareil mobile ne quittent pas l'application. En autorisant l'accès à votre emplacement, vous pouvez automatiser l'authentification à deux facteurs lorsque vous travaillez à votre bureau, à votre domicile ou dans d'autres emplacements de confiance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

1. Répondez à une notification de Salesforce Authenticator en ouvrant l'application sur votre appareil mobile.
   L'application affiche des détails d'activité de votre compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur l'appareil utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche votre emplacement actuel. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.
2. Vérifiez les informations.
3. Si vous reconnaissez les informations et que vous vous trouvez à un emplacement de confiance, votre bureau ou votre domicile par exemple, activez l'option **Toujours vérifier à partir de cet emplacement**.
4. Touchez **Approuver**.
   Dans Salesforce, vous êtes connecté(e) ou autorisé(e) à accéder à la ressource souhaitée. La prochaine fois que vous exécutez la même action depuis cet emplacement, l'application Salesforce Authenticator vérifie automatiquement l'activité pour vous. Vous devez avoir votre appareil mobile avec vous, mais vous n'avez pas à répondre à une notification de l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Vous pouvez retirer un emplacement de votre liste d'emplacements approuvés afin de désactiver la vérification automatisée à cet endroit.

Important: La version 2.0 de l'application mobile Salesforce Authenticator sera disponible depuis l'App Store et Google Play pour toutes les organisations de production le 13 février 2016, après la publication de la version Spring '16 de Salesforce. Cette application n'est pas disponible pour un aperçu ou un test préalable dans des organisations sandbox.

1. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
2. Dans votre liste de comptes connectés, saisissez votre nom d'utilisateur pour accéder à la page de détail du compte.
3. Dans Emplacements approuvés, touchez **Afficher tout**.
4. Balayez vers la gauche sur l'emplacement que vous ne souhaitez plus approuver.
5. Touchez **Supprimer** ou **Ne plus approuver**, selon l'option affichée en premier. L'application vous invite à confirmer la désactivation des vérifications automatisées à cet emplacement.
6. Touchez **Ne plus approuver**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Automatisation de l'authentication à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2.0 ou supérieure)

Gestion des relations et des données avec des enregistrements

La plupart des données Salesforce sont stockées sous forme d'*enregistrements* individuels, organisés dans des objets. Par exemple, l'objet Comptes présente tous vos enregistrements de compte. Si la société Acme est l'un de vos comptes, vous avez un enregistrement de compte pour Acme.

Recherche et affichage d'enregistrement et de données

Utilisez les onglets, la recherche ou des listes pour consulter vos données.

Création d'enregistrements

La création d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création d'un enregistrement est similaire pour tous.

Modification d'enregistrements

Suppression d'enregistrements

Fichiers joints aux enregistrements

Vous pouvez joindre des fichiers, tels que des documents Microsoft® Office, des fichiers PDF Adobe®, des images et vidéos, à la plupart des types d'enregistrements Salesforce. La taille maximale d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée, y compris un fichier joint à une solution.La taille maximale de tous les fichiers joints à un e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale de 5 Mo par fichier.

Rubriques sur les enregistrements

Les rubriques sont des termes ou des phrases que vous pouvez associer à des enregistrements Salesforce afin de les organiser par thèmes communs. Utilisez des rubriques pour regrouper les enregistrements par thèmes communs, puis utilisez ces rubriques pour filtrer des vues de liste.

Balises dans les enregistrements

Les balises sont des mots ou des expressions courtes que vous pouvez associer à la plupart des enregistrements Salesforce, afin de décrire et d'organiser leurs données de façon personnalisée. Les balises permettent de regrouper des enregistrements provenant d'objets divers, suivant une utilisation ou un thème commun, puis d'utiliser ces balises pour retrouver les informations rapidement et de manière intuitive.

Vérification de l'orthographe

Si le correcteur orthographique est activé pour votre organisation, vous pouvez vérifier l'orthographe dans certaines fonctionnalités qui nécessitent la saisie d'un texte, par exemple les e-mails, les événements, les tâches, les requêtes, les notes et les solutions.

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Sélection des valeurs de liste de sélection

Vous pouvez rencontrer différents types de champ de liste de sélection dans Salesforce.

Notes

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce qui permet aux utilisateurs de prendre des notes enrichies plus rapidement. Utilisez Notes pour rationaliser votre workflow, augmenter la productivité et mieux tirer parti de Salesforce.

Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

Lors de l'utilisation de pièces jointes, de documents Google ou de notes créées avec l'ancien outil de prise de notes, tenez compte des points suivants.

Champs de note et pièce jointe

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce. Le tableau ci-dessous répertorie les champs disponibles lors de la création d'une note à l'aide de la fonctionnalité Notes. De plus, une barre d'outils contient des icônes qui permettent d'ajouter des listes à puce et numérotées à des notes.

Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Pour supprimer une note ou une pièce jointe, cliquez sur **Suppr** en regard de la liste associée Notes et pièces jointes ou Pièces jointes d'un enregistrement.

Pourquoi l'enregistrement que j'essaie d'enregistrer est marqué comme doublon ? Que dois-je faire ?

Votre organisation utilise des règles de duplication qui empêchent les utilisateurs de créer des enregistrements en double. Lisez le message pour connaître la procédure à suivre.

Recherche et affichage d'enregistrement et de données

Utilisez les onglets, la recherche ou des listes pour consulter vos données.

Lorsque vous utilisez des enregistrements, il est important de savoir que les types d'enregistrement que vous pouvez créer, afficher, modifier et supprimer sont déterminés par les paramètres de l'administrateur, tels que le profil utilisateur ou l'ensemble d'autorisations. Votre accès à des enregistrements individuels peut être déterminé par d'autres configurations, notamment les paramètres de partage. Votre accès à des champs dans des types d'enregistrement peut être contrôlé par la sécurité au niveau du champ. Vérifiez auprès de votre administrateur que vous avez accès aux enregistrements et aux données dont vous avez besoin.

Voici comment rechercher et afficher aisément vos enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

- Sous un onglet, par exemple Comptes ou Contacts, commencez avec la vue par défaut, puis cliquez sur **Accéder** ou sélectionnez une autre vue. La page résultante qui s'affiche est appelée une *vue de liste*.
- Recherchez un enregistrement à l'aide de mots clés, par exemple un nom ou une adresse stocké(e) dans l'enregistrement. Utilisez la barre de recherche située dans la bannière affichée dans la plupart des pages.
- Dans de nombreux enregistrements, sous les sections principales de la page, recherchez les listes associées qui identifient les enregistrements se rapportant à l'enregistrement actuellement affiché. Par exemple, un enregistrement de compte a probablement une liste de contacts associée à ce compte.

Octroi d'accès aux enregistrements

Vous pouvez utiliser le partage manuel pour accorder à des utilisateurs spécifiques l'accès à certains types d'enregistrement, y compris des comptes, des contacts et des pistes. Dans certains cas, le fait d'accorder l'accès à un enregistrement donne également accès à tous ses enregistrements associés.

Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement

Modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement.

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Lorsque vous avez accordé l'accès à l'un de vos enregistrements, vous pouvez afficher la liste des utilisateurs ayant accès à l'enregistrement, ainsi qu'aux informations et enregistrements associés, avec le niveau d'accès et une description. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont un accès supérieur au paramètre par défaut de l'organisation.

Niveaux d'accès aux enregistrements

Vues de liste

Les vues de liste permettent d'accéder rapidement aux enregistrements importants. Des vues préconfigurées, par exemple une liste d'enregistrements récemment visualisés, existent pour chaque objet standard et personnalisé. Créez des vues de listes personnalisées pour afficher les enregistrements qui remplissent vos critères. Parcourez les vues préconfigurées et les vues de liste que vous créez, et utilisez des graphiques pour afficher une représentation visuelle des données de vos vues de liste.

Comment fonctionne le modèle de partage ?

Pour quel type d'enregistrement puis-je imprimer des vues de liste ?

Ouverture des éléments que vous avez récemment affichés

La section Éléments récents du menu latéral de Salesforce contient une liste (jusqu'à 10 éléments) d'enregistrements, de documents, d'objets personnalisés, etc., récemment ajoutés, modifiés ou affichés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pages Salesforce

Présentation de votre administrateur Salesforce

Octroi d'accès aux enregistrements

Vous pouvez utiliser le partage manuel pour accorder à des utilisateurs spécifiques l'accès à certains types d'enregistrement, y compris des comptes, des contacts et des pistes. Dans certains cas, le fait d'accorder l'accès à un enregistrement donne également accès à tous ses enregistrements associés.

Par exemple, si vous accordez à un autre utilisateur l'accès à un compte, celui-ci a automatiquement accès à toutes les opportunités et requêtes associées à ce compte.

Pour octroyer l'accès à un enregistrement, vous devez être l'un des utilisateurs suivants.

- Responsable de l'enregistrement
- Utilisateur dans un rôle supérieur à celui du responsable dans la hiérarchie (si les paramètres de partage de votre organisation contrôlent l'accès via les hiérarchies)
- Tout utilisateur ayant un accès complet à l'enregistrement
- Administrateur

Procédure : accorder l'accès à votre compte aux utilisateurs

Pour accorder l'accès à un enregistrement en utilisant un partage manuel :

1. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement à partager.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la liste déroulante `Rechercher`, sélectionnez le type de groupe, d'utilisateur, de rôle ou de territoire à ajouter.

   Selon les données de votre organisation, vos options peuvent être :

Type	Description
Groupes de responsables	Tous les responsables directs et indirects d'un utilisateur.
Groupes de responsables subordonnés	Un responsable et tous les subordonnés directs et indirects qu'il dirige.
Groupes publics	Tous les groupes publics définis par votre administrateur.
Groupes personnels	Tous les groupes personnels définis par le propriétaire de l'enregistrement. Seul le propriétaire de l'enregistrement peut partager avec ses groupes personnels.
Utilisateurs	Tous les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs du portail sont exclus.
Rôles	Tous les rôles définis pour votre organisation. Cela comprend tous les utilisateurs de chaque rôle.
Rôles et subordonnés	Tous les utilisateurs du rôle plus tous les utilisateurs des rôles de niveau inférieur dans la hiérarchie. Disponible uniquement lorsqu'aucun portail n'est activé pour votre organisation.
Rôles et subordonnés internes	Tous les rôles définis pour votre organisation. Ceci comprend tous les utilisateurs du rôle indiqué plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, à l'exception des rôles du portail partenaire et du portail client.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

Type	Description
Rôles et subordonnés internes et du portail	Ajoute un rôle et ses rôles subordonnés. Cela comprend tous les utilisateurs de ce rôle plus tous les utilisateurs des rôles de niveau inférieur. Disponible uniquement lorsqu'un partenaire ou portail client est activé pour votre organisation. Les rôles et les utilisateurs du portail sont inclus.
Territoires	Pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, tous les territoires définis de votre organisation, y compris les utilisateurs de chaque territoire.
Territoires et subordonnés	Pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, tous les utilisateurs du territoire plus les utilisateurs sous ce territoire.

Remarque: Dans les organisations comptant plus de 2 000 utilisateurs, rôles et groupes, si votre requête ne correspond à aucun élément d'une catégorie spécifique, cette catégorie ne figure pas dans le menu déroulant Rechercher. Par exemple, si aucun nom de groupe ne contient la chaîne « PDG », la recherche de « PDG » ne renvoie aucune option de groupe dans la liste déroulante. Si vous saisissez un nouveau terme de recherche, toutes les catégories sont recherchées, même si elles ne figurent pas dans la liste. Vous pouvez rétablir la liste déroulante en effaçant vos termes de recherche et en cliquant sur **Rechercher**.

4. Choisissez les groupes, les utilisateurs, les rôles ou les territoires spécifiques auxquels accorder l'accès en ajoutant leur nom à la liste Partager avec. Utilisez les flèches **Ajouter** et **Supprimer** pour déplacer les éléments depuis la liste Disponible vers la liste Partager avec.
5. Choisissez le niveau d'accès à l'enregistrement que vous partagez et aux enregistrements associés dont vous êtes responsable.

   Remarque:

   - Si vous partagez une opportunité ou une requête, les personnes avec lesquelles vous la partagez doivent également disposer au minimum de l'accès en lecture au compte associé (sauf si vous partagez une requête via une équipe de requête). Si vous possédez également des privilèges de partage pour le compte, les personnes avec lesquelles vous partagez reçoivent automatiquement un accès en lecture au compte. Si vous ne possédez pas de privilège de partage du compte, demandez au responsable du compte d'accorder aux autres utilisateurs un accès en lecture au compte.
   - `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.
   - Pour les règles de partage qui spécifient l'accès à des enregistrements d'objets associés, le niveau d'accès donné s'applique uniquement à cette règle de partage. Par exemple, si une règle de partage de compte spécifie un niveau d'accès Privé pour les contacts associés, un utilisateur peut accéder aux contacts associés par d'autres moyens, tels que les paramètres par défaut de l'organisation, l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou l'autorisation « Modifier tout » ou « Afficher tout » pour les contacts.

6. Lorsque vous partagez une prévision, sélectionnez `Soumission autorisée` pour autoriser l'utilisateur, le groupe ou le rôle à soumettre la prévision.
7. Sélectionnez la raison pour laquelle vous partagez l'enregistrement pour l'expliquer aux utilisateurs et aux administrateurs.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement
- Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur
- Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements
- Niveaux d'accès aux enregistrements

Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement

Modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement.

Les partages manuels sont supprimés automatiquement si le responsable de l'enregistrement est modifié ou s'ils ne sont plus nécessaires, par exemple lorsque les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation accordent un accès similaire ou supérieur que le partage manuel.

Pour modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement :

1. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez modifier ou supprimer l'accès.
2. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement.
3. Cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard du groupe, de l'utilisateur, du rôle ou du territoire dont vous souhaitez modifier ou supprimer l'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Octroi d'accès aux enregistrements
- Niveaux d'accès aux enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

Le partage des objets personnalisés est disponible dans **Database.com**

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Lorsque vous avez accordé l'accès à l'un de vos enregistrements, vous pouvez afficher la liste des utilisateurs ayant accès à l'enregistrement, ainsi qu'aux informations et enregistrements associés, avec le niveau d'accès et une description. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont un accès supérieur au paramètre par défaut de l'organisation.

Pour le partage des prévisions, la liste indique l'endroit où l'utilisateur peut soumettre une prévision (dans les versions de prévisions où le partage est disponible). Les utilisateurs du portail haut volume et les super utilisateurs du portail client sont exclus de cette liste.

Remarque: Pour les règles de partage qui spécifient l'accès à des enregistrements d'objets associés, le niveau d'accès donné s'applique uniquement à cette règle de partage. Par exemple, si une règle de partage de compte spécifie un niveau d'accès Privé pour les contacts associés, un utilisateur peut accéder aux contacts associés par d'autres moyens, tels que les paramètres par défaut de l'organisation, l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou l'autorisation « Modifier tout » ou « Afficher tout » pour les contacts.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement concerné.
2. Cliquez sur **Développer la liste**.
3. Pour connaître les raisons pour lesquelles l'utilisateur a accès à l'enregistrement, cliquez sur **Pourquoi ?** en regard de son nom.

   Si plusieurs motifs existent avec différents niveaux d'accès, l'utilisateur bénéficie toujours de l'accès le plus permissif.

   Les motifs possibles sont les suivants :

Motif	Description
Règle de partage de compte	L'utilisateur a accès via une règle de partage de compte créée par l'administrateur.
Partage de compte	L'accès a été accordé à l'utilisateur via le bouton **Partage** dans le compte associé.
Équipe de compte	L'utilisateur est membre de l'équipe de compte.
Territoire de compte	Le compte a été associé à un territoire auquel l'utilisateur a accès.
Règle de territoire de compte	L'utilisateur a accès via une règle de partage de territoire de compte créée par l'administrateur.
Administrateur	L'utilisateur dispose de l'autorisation administrative « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou de l'autorisation d'objet « Modifier tout » ou « Afficher tout ».
Utilisateur du portail ou rôle associé	L'utilisateur du portail ou tout rôle supérieur à celui d'utilisateur du portail dispose de l'accès au compte dont il est un contact.
Propriétaire de l'enregistrement ou partage associé	L'utilisateur est propriétaire d'un contact ou contrat associé au compte, ou dispose d'un accès en partage au contact ou contrat associé au compte. Cliquez sur le lien pour afficher les enregistrements associés dont l'utilisateur est propriétaire ou auxquels il a accès en partage.

Motif	Description
Partage d'enregistrement associé	L'utilisateur est membre d'un groupe de partage qui a accès à un contact, ou à un contrat associé au compte dont des utilisateurs du portail haut volume sont propriétaires.
Règle de partage de campagne	L'utilisateur a accès via une règle de partage de campagne créée par l'administrateur.
Règle de partage de requête	L'utilisateur a accès via une règle de partage de requête créée par l'administrateur.
Règle de partage de contact	L'utilisateur a accès via une règle de partage de contact créée par l'administrateur.
Responsable de prévisions délégué	Un utilisateur dispose de l'accès aux données prévisionnelles qui lui a été accordé via le bouton **Partage** des prévisions (dans les versions de prévisions dans lesquelles le partage est disponible).
Responsable des prévisions	Un utilisateur dispose d'un droit d'accès en tant que responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions.
Membre de groupe	L'utilisateur a accès via un groupe, tel que Groupe de responsables ou Groupe de responsables subordonnés.
Règle de partage de piste	L'utilisateur a accès via une règle de partage de piste créée par l'administrateur.
Responsable du membre de territoire	Dans la hiérarchie des rôles, l'utilisateur a un subordonné qui est attribué au territoire auquel le compte est associé.
Partage manuel	L'utilisateur dispose d'un accès qui lui a été accordé via le bouton **Partage** dans l'enregistrement.
Partage de territoire manuel	Le compte a été attribué manuellement à un territoire auquel l'utilisateur a accès.
Règle de partage d'opportunité	L'utilisateur a accès via une règle de partage d'opportunité créée par l'administrateur.
Propriétaire	L'utilisateur est propriétaire de l'enregistrement, est membre de la file d'attente propriétaire de l'enregistrement ou est à un niveau supérieur au membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles.
Groupe de partage de portail	L'utilisateur est membre d'un groupe de partage qui a accès aux enregistrements dont des utilisateurs du portail haut volume sont propriétaires.
Utilisateur du portail associé	L'utilisateur du portail est un contact dans la requête.
Rôle supérieur au propriétaire ou utilisateur partagé (portail uniquement)	Le rôle de l'utilisateur est supérieur à celui de l'utilisateur du portail qui a accès à l'enregistrement via la propriété ou le partage.
Équipe de vente	L'utilisateur est membre de l'équipe de vente de l'opportunité.

Motif	Description
Autorisation Afficher toutes les prévisions	L'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Octroi d'accès aux enregistrements

Niveaux d'accès aux enregistrements

Niveaux d'accès aux enregistrements

Lorsque vous partagez des enregistrements avec d'autres utilisateurs, vous pouvez leur attribuer différents niveaux d'accès aux enregistrements.

Les niveaux d'accès disponibles sont :

Niveau d'accès	Description
Accès total	L'utilisateur peut afficher, modifier, supprimer et transférer l'enregistrement. Il peut également étendre l'accès en partage à d'autres utilisateurs. Toutefois, il ne peut pas accorder l'accès intégral aux autres utilisateurs.
Lecture/Écriture	L'utilisateur peut afficher et modifier l'enregistrement et les enregistrements associés, les remarques et les pièces jointes.
Lecture seule	L'utilisateur peut afficher l'enregistrement et y ajouter des enregistrements associés. Il ne peut ni le modifier ni y ajouter des notes ou des pièces jointes.
Privé	L'utilisateur ne peut en aucune manière accéder à l'enregistrement.

Remarque: Si vous rencontrez une erreur en sélectionnant l'option Accès intégral, vous n'êtes plus autorisé(e) à définir l'accès intégral dans les enregistrements. Contactez votre administrateur afin de déterminer si cet accès est nécessaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

Vues de liste

Les vues de liste permettent d'accéder rapidement aux enregistrements importants. Des vues préconfigurées, par exemple une liste d'enregistrements récemment visualisés, existent pour chaque objet standard et personnalisé. Créez des vues de listes personnalisées pour afficher les enregistrements qui remplissent vos critères. Parcourez les vues préconfigurées et les vues de liste que vous créez, et utilisez des graphiques pour afficher une représentation visuelle des données de vos vues de liste.

Création d'une vue de liste

Créez une vue de liste pour voir un ensemble d'enregistrements spécifique. Vous pouvez créer et enregistrer des vues pour les opportunités, les contacts, les pistes et autres objets standard et personnalisés. Déterminez les enregistrements à afficher en définissant les filtres. Tous les enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage apparaissent dans votre vue de liste.

Modification des filtres des vues de liste

Affinez ou mettez à jour vos vues de liste pour que les enregistrements les plus appropriés apparaissent. Pour modifier les enregistrements qui apparaissent dans une vue de liste, modifiez les filtres des vues de liste.

Tri des vues de liste

De nombreux objets permettent d'afficher les enregistrements dans des listes, également appelées « vues de liste ». Si votre liste est longue, vous pouvez trier les enregistrements par l'une des colonnes de champ. Par exemple, vous pouvez trier la vue de liste Tous les comptes par la colonne de champ `Nom du compte`, `Région/Pays de facturation`, ou une autre. Vous pouvez également trier les vues de liste personnalisées. Le tri est alphanumérique.

Impression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Suppression d'une vue de liste

Supprimez une vue de liste lorsque vous n'en avez plus besoin afin que votre espace de travail reste à jour.

Valeurs de date relatives pour les critères de filtrage

Lorsque vous créez une vue de liste comprenant un filtre pour une plage de dates, tel que `Date de création` ou `Date de dernière mise à jour`, utilisez une ou plusieurs des valeurs de date relatives fournies pour spécifier la plage.

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Avec les graphiques des vues de liste, visualisez les données des vues de liste sous la forme d'un graphique. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour toutes les vues de liste, choisissez parmi des graphiques de vues de liste standard et personnalisés. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Créez un graphique pour visualiser les données des vues de liste. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données. Lorsque vous créez un graphique de vue de liste pour un objet tel que les opportunités ou les pistes, le graphique est associé à l'objet. Le graphique est disponible pour toutes les vues de liste que vous avez l'autorisation de consulter pour cet objet, à l'exception de la liste Vue récemment.

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Affinez ou mettez à jour vos graphiques de vues de liste personnalisés afin de présenter les données sous la forme la plus utile. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

Création d'une vue de liste

Créez une vue de liste pour voir un ensemble d'enregistrements spécifique. Vous pouvez créer et enregistrer des vues pour les opportunités, les contacts, les pistes et autres objets standard et personnalisés. Déterminez les enregistrements à afficher en définissant les filtres. Tous les enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage apparaissent dans votre vue de liste.

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

Créez une vue pour voir une liste déroulable à l'infini des enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage.

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Créez une vue de liste pour voir un ensemble spécifique de contacts, de documents ou d'autres enregistrements d'objets. Vous pouvez, par exemple, créer une vue de liste des comptes de votre pays, une liste de pistes ayant la même origine, ou une liste des opportunités supérieures à un certain montant. Vous pouvez également créer des vues de contacts, de pistes, d'utilisateurs ou de requêtes à utiliser pour créer des listes de destinataires de messages en masse.

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

Créez une vue pour voir une liste déroulable à l'infini des enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

Les actions que vous pouvez exécuter sur les vues de liste sont disponibles dans le menu Contrôles des vues de liste, auquel vous pouvez accéder en cliquant sur à côté du nom des vues de liste.

1. Depuis les contrôles des vues de liste, sélectionnez **Nouveau**. Une boîte de dialogue s'affiche.
2. Saisissez un nom pour votre liste.
3. Choisissez qui peut voir cette vue de liste : uniquement vous, ou tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs du portail Partenaire et Client.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le panneau des filtres apparaît.
5. Cliquez sur **Afficher**, puis sélectionnez **Tous les *objets*** ou **Mes *objets***.
6. Cliquez sur **Terminé**.
7. Ajoutez et définissez des filtres pour afficher uniquement les enregistrements qui répondent à vos critères. Vous disposez de différentes options en fonction du champ que vous souhaitez filtrer et de l'opérateur choisi.
   a. Depuis le menu déroulant Nouveau filtre, sélectionnez le champ à filtrer.
   b. Cliquez sur **Terminé**.
   c. Depuis le menu déroulant Filtrer par..., sélectionnez un opérateur. Par exemple, choisissez **est égal à**, **commence par**, ou **exclut**.
   d. Dans Valeur, faites un choix ou saisissez une valeur.
   e. Cliquez sur **Terminé**.
   f. Pour spécifier un autre filtre, cliquez sur **Ajouter un filtre**.
   g. Pour supprimer un filtre, cliquez sur près du nom du filtre.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. La vue apparaît dans la liste déroulante des vues de liste pour que vous puissiez y accéder ultérieurement.
9. En option, vous pouvez choisir et organiser les colonnes dans votre vue de liste.
   a. Dans le menu Contrôles des vues de liste, sélectionnez **Sélectionner les champs à afficher**.
   b. Pour ajouter des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs disponibles et utilisez la flèche pour les déplacer vers Champs visibles.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des vues de liste :
- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :
- Gérer les vues de listes publiques

c. Pour supprimer des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs visibles et utilisez la flèche pour les déplacer vers Champs disponibles.

d. Organisez les colonnes en sélectionnant un ou plusieurs champs dans Champs visibles et en utilisant les flèches pour les déplacer vers le haut ou le bas.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Vous organisez un voyage à San Francisco et vous souhaitez voir une liste des comptes auxquels rendre visite lorsque vous serez là-bas. Dans Comptes, créez une vue de liste qui présente Mes comptes. Ajoutez un filtre pour `Ville de facturation` **est égal à** *`San Francisco`*.

Remarque: Les informations contenues dans les vues de liste sont les seules données auxquelles vous avez accès. Il s'agit des enregistrements dont vous êtes responsable ou auxquels vous avez accès en lecture/écriture, des enregistrements qui ont été partagés avec vous ou bien des enregistrements sous la responsabilité ou partagés avec des utilisateurs ayant des rôles de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles dans votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Référence des opérateurs de filtrage

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Créez une vue de liste pour voir un ensemble spécifique de contacts, de documents ou d'autres enregistrements d'objets. Vous pouvez, par exemple, créer une vue de liste des comptes de votre pays, une liste de pistes ayant la même origine, ou une liste des opportunités supérieures à un certain montant. Vous pouvez également créer des vues de contacts, de pistes, d'utilisateurs ou de requêtes à utiliser pour créer des listes de destinataires de messages en masse.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Si vous voyez une barre de navigation sur la gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

Pour créer une nouvelle vue, cliquez sur **Créer une vue** en haut de toute page de liste ou dans la section Vues de toute page d'accueil d'onglet.

Remarque: Si **Créer une vue** n'est pas affiché, vous ne disposez pas de l'autorisation « Créer et personnaliser des vues de liste ». Contactez votre administrateur Salesforce pour le demander.

1. Entrer le **nom de la vue**

   Entrez le nom qui apparaîtra dans la liste déroulante Vue.

2. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.

3. **Indiquer les critères du filtre**

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des vues de liste personnalisées :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :

- Gérer les vues de liste publique

Filtrer par propriétaire :

Ces options varient en fonction du type d'enregistrement. En général, sélectionnez `All...` ou `My...` pour spécifier l'ensemble d'enregistrements à rechercher. Vous pouvez avoir des options supplémentaires :

- Les vues de liste de piste et de requête peuvent être restreintes par file d'attente.
- Les vues de liste de catalogue de prix peuvent être restreintes par catalogue de prix.
- Les vues de liste d'activités contiennent plusieurs options.
- Si votre organisation dispose d'une gestion des territoires, les vues de liste de compte et d'opportunité peuvent être restreintes par `Mes territoires` ou `Les équipes de mes territoires`. L'option `Mes territoires` désigne les enregistrements associés aux territoires auxquels vous appartenez. L'option `Les équipes de mes territoires` désigne les enregistrements associés à l'un des territoires auxquels vous appartenez ou aux territoires situés en dessous de vous dans la hiérarchie des territoires.
- Si votre organisation dispose d'équipes de requête, les vues de liste de pistes peuvent être limitées par `Mes équipes de requête`.
- Si votre organisation dispose d'équipes de compte, les vues de liste de comptes peuvent être limitées par `Mes équipes de compte`.
- Si votre organisation dispose d'équipes d'opportunité, les vues de liste d'opportunités peuvent être limitées par `Mes équipes d'opportunité`.

Filtrer par campagne

Cette option est disponible dans ces vues de liste :

- Page d'accueil des contacts
- Page d'accueil des pistes
- Contacts de messages en masse
- Envoyer des e-mails en masse aux pistes
- Assistant d'ajout en masse de membres de campagne
- Assistant de mise à jour en masse de membres de campagne

Si vous modifiez une vue liste filtrée par campagne et que vous ne possédez pas au moins un accès en lecture pour la campagne, une erreur vous sera retournée lorsque vous essaierez d'enregistrer la vue liste.

Filtrer par division

Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données et que vous disposez de l'autorisation Affecté par services, sélectionnez le service auquel doivent correspondre les enregistrements de la vue de liste. Cette option est désactivée si vous n'effectuez pas une recherche sur tous les enregistrements.

Sélectionnez Courant pour afficher les enregistrements de votre service actuel.

Filtrer par champs supplémentaires

Vous pouvez également saisir des critères de filtre pour spécifier les conditions auxquelles les éléments sélectionnés doivent correspondre, par exemple *`Origine de la piste égale à Web`*. Vous pouvez aussi utiliser des valeurs de date spéciales dans vos critères de filtre.

Remarque: Lorsque vous sélectionnez le champ `Date de création` dans un filtre de vue de liste, la valeur que vous spécifiez doit être une date uniquement, pas une heure. Cette restriction ne s'applique pas aux autres filtres.

4. **Sélectionner les champs à afficher**

Les champs par défaut sont automatiquement sélectionnés. Vous pouvez choisir jusqu'à 15 champs différents à afficher dans la vue. Vous ne pouvez afficher que les champs disponibles dans votre présentation de page. Lorsque vous sélectionnez un champ de zone de texte longue, vous voyez apparaître jusqu'à 255 caractères dans la vue de liste.

a. Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un nom de champ et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

b. Utilisez les flèches pour organiser les champs dans l'ordre approprié.

5. **Restreindre la visibilité**

   Si vous êtes un administrateur ou un utilisateur autorisé à gérer les vues de liste publique, spécifiez si la vue est accessible à tous les utilisateurs, ou seulement à vous. Cette option n'est pas disponible dans Personal Edition. Pour consulter une vue de liste, les utilisateurs doivent également disposer de l'autorisation « Lire » appropriée sur le type d'enregistrement de cette vue.

   Par ailleurs, les utilisateurs d'Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent spécifier l'accès à la vue personnalisée d'un groupe public, d'un rôle, ou d'un rôle constitué de tous les utilisateurs se trouvant hiérarchiquement au-dessous de ce rôle. Pour partager la vue liste, sélectionnez `Visible à certains groupes d'utilisateurs`, choisissez le type de groupe dans la liste déroulante, sélectionnez le groupe ou le rôle dans la liste en dessous puis cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque: Les vues de liste sont visibles pour vos clients dans le portail client Salesforce si le bouton radio `Visible pour tous les utilisateurs` est sélectionné pour les vues des objets attribués aux profils des utilisateurs du portail client. Pour créer des vues listes auxquelles seuls vos utilisateurs Salesforce peuvent accéder, sélectionnez `Visible à certains groupes d'utilisateurs`, puis partagez-les avec le groupe Tous les utilisateurs internes ou un ensemble sélectionné de groupes et de rôles internes.

   Lors de la mise en oeuvre d'un portail client, créez des vues personnalisées ne contenant que des informations concernant les utilisateurs du portail client, puis rendez-les visibles pour les utilisateurs du portail client en les partageant avec le groupe Tous les utilisateurs du portail client ou une sélection d'ensemble de groupes et de rôles de portail.

6. Cliquez sur **Enregistrer**. La vue apparaît dans la liste déroulante Vue pour que vous puissiez y accéder ultérieurement.

   Vous pouvez renommer une vue de liste existante et cliquer sur **Enregistrer sous** pour enregistrer les critères de la vue de liste sans modifier la vue d'origine.

Pour revenir à la dernière page affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de toute page de détail.

Remarque: Les informations contenues dans les vues de liste sont les seules données auxquelles vous avez accès. Il s'agit des enregistrements dont vous êtes responsable ou auxquels vous avez accès en lecture/écriture, des enregistrements qui ont été partagés avec vous ou bien des enregistrements sous la responsabilité ou partagés avec des utilisateurs ayant des rôles de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles dans votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

De plus, les activités archivées n'apparaissent pas dans les vues de liste d'activités. Vous pouvez utiliser la liste associée Historique des activités pour visualiser ces activités.

Modification des filtres des vues de liste

Affinez ou mettez à jour vos vues de liste pour que les enregistrements les plus appropriés apparaissent. Pour modifier les enregistrements qui apparaissent dans une vue de liste, modifiez les filtres des vues de liste.

Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Modifiez les filtres dans une vue de liste à partir des Contrôles des vues de liste, ou cliquez sur pour accéder au panneau Filtres.

Modification des filtres des vues de liste dans Salesforce Classic

Pour modifier les filtres d'une vue de liste, modifiez la liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Modifiez les filtres dans une vue de liste à partir des Contrôles des vues de liste, ou cliquez sur pour accéder au panneau Filtres.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

Les actions que vous pouvez exécuter sur les vues de liste sont disponibles dans le menu Contrôles des vues de liste, auquel vous pouvez accéder en cliquant sur à côté du nom des vues de liste.

1. Depuis les contrôles des vues de liste, sélectionnez **Modifier les filtres de liste**. Vous pouvez également cliquer sur . Le panneau des filtres apparaît.
2. Ajoutez, supprimez et modifiez des filtres pour afficher uniquement les enregistrements qui répondent à vos critères. Vous disposez de différentes options en fonction du champ que vous souhaitez filtrer et de l'opérateur choisi.
   a. Depuis le menu déroulant Nouveau filtre, sélectionnez le champ à filtrer.
   b. Cliquez sur **Terminé**.
   c. Depuis le menu déroulant Filtrer par, sélectionnez un opérateur. Par exemple, choisissez **est égal à**, **commence par**, ou **exclut**.
   d. Dans Valeur, faites un choix ou saisissez une valeur.
   e. Cliquez sur **Terminé**.
   f. Pour spécifier un autre filtre, cliquez sur **Ajouter un filtre**.
   g. Pour supprimer un filtre, cliquez sur près du nom du filtre.
3. Pour appliquer les filtres modifiés et mettre à jour la liste, cliquez sur **Enregistrer**.

Toutes les personnes ayant accès à la liste peuvent voir les résultats de vos modifications enregistrées.

Exemple: Vous souhaitez afficher un ensemble d'opportunités dans un tableau plutôt qu'une grille mais la vue de liste contient des enregistrements de différents types. Le tableau Opportunités peut uniquement afficher les vues de liste avec des enregistrements d'un seul type. Pour que la vue puisse être affichée sur un tableau, modifiez les filtres sur votre vue de liste. Sur le panneau Filtres, sélectionnez **Ajouter un filtre**. Choisissez **Type d'enregistrement d'opportunité** et l'opérateur **est égal à**, puis saisissez la valeur du type d'enregistrement désiré. Votre vue de liste modifiée peut désormais s'afficher sur le tableau.

Remarque: Les informations contenues dans les vues de liste sont les seules données auxquelles vous avez accès. Il s'agit des enregistrements dont vous êtes responsable ou auxquels vous avez accès en lecture/écriture, des enregistrements qui ont été

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour modifier, créer ou supprimer des vues de liste publiques :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

partagés avec vous ou bien des enregistrements sous la responsabilité ou partagés avec des utilisateurs ayant des rôles de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles dans votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

Modification des filtres des vues de liste dans Salesforce Classic

Pour modifier les filtres d'une vue de liste, modifiez la liste.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Si vous voyez une barre de navigation sur la gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

1. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la vue de liste. Les utilisateurs sans l'autorisation « Gérer les vues de liste publique » affichent **Cloner** à la place de **Modifier**, ce qui leur permet de cloner une vue publique ou standard.
2. Si vous le souhaitez, dans Spécifier les critères de filtres, modifiez votre sélection `Filtrer par propriétaire`. Si vous le souhaitez, ajoutez ou modifiez les sélections `Champ`, `Opérateur`, ou `Valeur` dans Filtrer par champs supplémentaires.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos filtres modifiés à la vue de liste.

Tous les utilisateurs ayant accès à la vue de liste peuvent voir les résultats de vos modifications enregistrées.

Remarque: Les informations contenues dans les vues de liste sont les seules données auxquelles vous avez accès. Il s'agit des enregistrements dont vous êtes responsable ou auxquels vous avez accès en lecture/écriture, des enregistrements qui ont été partagés avec vous ou bien des enregistrements sous la responsabilité ou partagés avec des utilisateurs ayant des rôles de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles dans votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour modifier, créer ou supprimer des vues de liste publiques :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Tri des vues de liste

De nombreux objets permettent d'afficher les enregistrements dans des listes, également appelées « vues de liste ». Si votre liste est longue, vous pouvez trier les enregistrements par l'une des colonnes de champ. Par exemple, vous pouvez trier la vue de liste Tous les comptes par la colonne de champ `Nom du compte`, `Région/Pays de facturation`, ou une autre. Vous pouvez également trier les vues de liste personnalisées. Le tri est alphanumérique.

1. Ouvrez une vue de liste.
2. Cliquez sur l'en-tête de la colonne de champ correspondant au classement souhaité. Une flèche indique l'ordre de tri : à partir du premier enregistrement de la colonne ( ) (alphanumérique) ou du dernier ( ).

Remarque: Depuis la version Spring '13, vous ne pouvez pas trier les vues de liste pour l'objet Utilisateurs dans les organisations Salesforce qui comptent plus de deux millions d'utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour trier une vue de liste :

- Lire sur les enregistrements de la liste

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Impression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse le haut de votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Si vous voyez une barre de navigation sur la gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

Si les vues de liste imprimables sont activées pour votre organisation, vous pouvez imprimer les vues de liste standard et personnalisées.

1. Accédez à la vue de liste que vous souhaitez imprimer. Par exemple : Tous les comptes de l'onglet Comptes.
2. Triez le contenu de la vue de liste si vous le souhaitez.
3. Cliquez sur .
4. Dans la nouvelle fenêtre, sélectionnez le nombre d'enregistrements que vous souhaitez imprimer, jusqu'à 1 000 (pour imprimer plus de 1 000 enregistrements, exécutez un rapport, puis cliquez sur **Vue imprimable** dans le rapport).
5. Cliquez sur **Imprimer cette page**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour imprimer des vues de liste :

- Lire sur les enregistrements inclus dans la liste

Suppression d'une vue de liste

Supprimez une vue de liste lorsque vous n'en avez plus besoin afin que votre espace de travail reste à jour.

Suppression d'une vue de liste dans Lightning Experience

Vous pouvez supprimer une vue de liste quand vous n'en avez plus besoin.

Suppression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Vous pouvez supprimer une vue de liste devenue inutile.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques :

- Gérer les vues de listes publiques

Suppression d'une vue de liste dans Lightning Experience

Vous pouvez supprimer une vue de liste quand vous n'en avez plus besoin.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sélectionner une vue de liste.
2. Cliquez sur pour accéder aux contrôles des vues de liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques :
- Gérer les vues de listes publiques

Suppression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Vous pouvez supprimer une vue de liste devenue inutile.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Une barre de navigation est affichée à gauche, vous êtes dans Lightning Experience.

1. Sélectionnez une vue de liste personnalisée.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques
- Gérer les vues de listes publiques

Valeurs de date relatives pour les critères de filtrage

Lorsque vous créez une vue de liste comprenant un filtre pour une plage de dates, tel que `Date de création` ou `Date de dernière mise à jour`, utilisez une ou plusieurs des valeurs de date relatives fournies pour spécifier la plage.

Important: Actuellement, la création et le filtrage de vues de liste dans Lightning Experience ne sont pas pris en charge dans les organisations d'évaluation. Nous fournissons cette fonctionnalité à une sélection de clients via un programme pilote qui nécessite d'accepter des conditions d'utilisation spécifiques. Pour participer à ce programme, contactez Salesforce. Les programmes pilotes peuvent changer à tout moment. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que votre demande soit acceptée. Cette fonctionnalité pilote n'est pas globalement disponible, comme stipulé dans ce document ou dans des bulletins d'actualité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

ou déclarations publiques. Nous ne pouvons pas garantir une disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Nous recommandons de motiver vos décisions d'achat en fonction des fonctionnalités actuellement disponibles.

Par exemple, pour créer une vue ou un rapport personnalisé sur les comptes créés la semaine précédente, saisissez `Date de création égale à LA SEMAINE DERNIÈRE`. Pour les valeurs de date relative avec des variables, telles que « LES `N` PROCHAINS JOURS », remplacez `N` par n'importe quel chiffre supérieur à zéro.

Les valeurs de date relative ne sont pas sensibles à la casse. Vous pouvez utiliser « SEMAINE DERNIÈRE » ou « semaine dernière ».

Vous pouvez utiliser plusieurs valeurs de plage dans un seul champ, séparées par des virgules.

Remarque: Pour les éditions Enterprise, Unlimited, Performance, Professional et Developer, la semaine est définie par la liste déroulante Paramètres régionaux dans votre page d'informations personnelles. Pour les éditions Contact Manager, Group et Personal, la semaine est définie par le paramètre Paramètres régionaux dans le profil de la société. Par exemple, lorsque les paramètres régionaux sont définis sur Anglais (États-Unis), la semaine va du dimanche au samedi, alors que s'ils sont définis sur Anglais (Royaume-Uni), la semaine va du lundi au dimanche.

Remarque: Dans le tableau, les valeurs de date relative marquées par un astérisque (*) ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

Valeur de date relative	Plage
HIER	Commence à minuit la veille du jour actuel et dure 24 heures.
AUJOURD'HUI	Commence à minuit le jour actuel et dure 24 heures.
DEMAIN	Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 24 heures.
LA SEMAINE DERNIÈRE	Commence à minuit le premier jour de la semaine précédant la semaine actuelle et dure sept jours.
CETTE SEMAINE	Commence à minuit le premier jour de la semaine actuelle et dure sept jours.
LA SEMAINE PROCHAINE*	Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure sept jours.
n DERNIÈRES SEMAINES*	Commence à minuit le premier jour de la semaine qui débute *n* semaines avant la semaine actuelle, et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour de la semaine précédant la semaine actuelle.
n PROCHAINES SEMAINES*	Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure *n* fois sept jours.
IL Y A *n* SEMAINES*	Commence à minuit le premier jour de la semaine commençant *n* semaines avant le début de la semaine actuelle et dure sept jours.
LE MOIS DERNIER	Commence à minuit le premier jour du mois précédant le mois actuel et dure un mois.
CE MOIS	Commence à minuit le premier jour du mois actuel et dure un mois.
n PROCHAINS MOIS*	Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure jusqu'à la fin du *n*ème mois.
n DERNIERS MOIS*	Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le mois actuel et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour du mois précédant le mois actuel.

Valeur de date relative	Plage
IL Y A *n* MOIS*	Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le début du mois actuel et dure un mois.
LE MOIS PROCHAIN*	Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure un mois.
LES 90 DERNIERS JOURS*	Commence à minuit 90 jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage comprend le jour actuel).
LES 90 PROCHAINS JOURS*	Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 90 jours (la plage ne comprend pas le jour actuel).
`n` DERNIERS JOURS*	Commence à minuit `n` jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage inclut la date du jour ; l'utilisation de cette valeur de date inclut les enregistrements `n + 1` jours passés jusqu'à la date actuelle).
LES `n` PROCHAINS JOURS*	Commence à minuit le lendemain et dure `n` jours (la plage ne comprend pas le jour actuel).
IL Y A *n* JOURS*	Commence à minuit *n* jours avant le jour actuel et dure 24 heures (la plage ne comprend pas le jour actuel).
LE TRIMESTRE DERNIER	Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire précédant le trimestre actuel et dure un trimestre.
CE TRIMESTRE	Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire actuel et dure un trimestre.
PROCHAIN TRIMESTRE*	Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire suivant le trimestre actuel et dure un trimestre.
LES `n` DERNIERS TRIMESTRES*	Commence à minuit le premier jour du trimestre `n` trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre précédant l'actuel (la plage ne comprend pas le trimestre actuel).
LES `n` PROCHAINS TRIMESTRES*	Commence à minuit le premier jour du trimestre suivant le trimestre actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre dans `n` trimestres (la plage ne comprend pas le trimestre actuel).
IL Y A *n* TRIMESTRES*	Commence à minuit le premier jour du trimestre `n` trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin de ce trimestre.
L'ANNÉE DERNIÈRE	Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année précédant l'année actuelle.
CETTE ANNÉE	Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année actuelle.
L'ANNÉE PROCHAINE*	Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année suivant l'année actuelle.
IL Y A *n* ANNÉES*	Commence à minuit le 1er janvier *n* années avant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de cette année.

Valeur de date relative	Plage
LES *n* DERNIÈRES ANNÉES*	Commence à 12:00 le 1er janvier *n+1* années avant l'actuelle. La plage se termine au 31 décembre de l'année précédant l'actuelle.
LES *n* PROCHAINES ANNÉES*	Commence à minuit le 1er janvier de l'année suivant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de la *n*ème année.
DERNIER TRIMESTRE FISCAL*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal précédant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. Remarque: Aucune valeur de date littérale FISCALE n'est prise en charge lors de la création de vues mobiles personnalisées.
CE TRIMESTRE FISCAL*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
PROCHAIN TRIMESTRE FISCAL*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
LES *n* DERNIERS TRIMESTRES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du trimestre fiscal précédent (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
LES *n* PROCHAINS TRIMESTRES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant le trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième trimestre fiscal (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
IL Y A *n* TRIMESTRES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal.
DERNIER EXERCICE FISCAL*	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
CET EXERCICE FISCAL	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
PROCHAIN EXERCICE FISCAL*	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
LES *n* DERNIERS EXERCICES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de l'exercice fiscal précédant l'actuel (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.

Valeur de date relative	Plage
LES *n* PROCHAINS EXERCICES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'exercice actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième exercice fiscal (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.
IL Y A *n* EXERCICES FISCAUX*	Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal.

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Avec les graphiques des vues de liste, visualisez les données des vues de liste sous la forme d'un graphique. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour toutes les vues de liste, choisissez parmi des graphiques de vues de liste standard et personnalisés. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sur la page d'accueil des objets, sélectionnez une vue de liste avec les données que vous souhaitez consulter.
2. Cliquez sur .
   Le panneau Graphiques apparaît.
3. Pour sélectionner un autre graphique, cliquez sur à côté du nom du graphique.
4. Pour modifier l'affichage graphique des données, cliquez sur dans le panneau Graphiques et choisissez un nouveau type de graphique.
   Vos données adoptent le nouvel affichage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour voir des graphiques de vues de liste :

- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Créez un graphique pour visualiser les données des vues de liste. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données. Lorsque vous créez un graphique de vue de liste pour un objet tel que les opportunités ou les pistes, le graphique est associé à l'objet. Le graphique est disponible pour toutes les vues de liste que vous avez l'autorisation de consulter pour cet objet, à l'exception de la liste Vue récemment.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sur la page d'accueil des objets, sélectionnez une vue de liste avec les données que vous souhaitez consulter.
2. Cliquez sur .
3. Dans le panneau Graphiques qui apparaît, cliquez sur .
4. Sélectionnez **Nouveau graphique**.
   Une boîte de dialogue s'affiche.
5. Saisissez un nom de graphique.
6. Sélectionnez un type de graphique : à barres verticales, à barres horizontales ou en anneau.
7. Sélectionnez le type d'agrégation, le champ d'agrégation et le champ de regroupement.
   Le type d'agrégation spécifie le mode de calcul des données de champ : par somme, par nombre ou par moyenne. Le champ d'agrégation spécifie le type de données à calculer. Le champ de regroupement étiquette les segments du graphique.
8. Pour afficher votre graphique, cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Vos équipes commerciales souhaitent comparer des comptes par le nombre d'employés afin d'orienter leurs efforts de prospection vers les grandes entreprises. Un commercial crée un graphique à barres horizontales en sélectionnant **Somme** pour le type d'agrégation, **Employés** pour le champ d'agrégation et **Nom de compte** pour le champ de regroupement. Le graphique affiche le nombre d'employés dans chaque compte par nom du compte.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des graphiques de vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Affinez ou mettez à jour vos graphiques de vues de liste personnalisés afin de présenter les données sous la forme la plus utile. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si vous voyez une série d'onglets au-dessus de l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans une page d'accueil d'objet, cliquez sur .
2. Dans le panneau Graphiques qui apparaît, sélectionnez le nom d'un de vos graphiques personnalisés.
3. Cliquez sur .
4. Sélectionnez **Modifier le graphique**.
   Une boîte de dialogue s'affiche.
5. Modifiez le nom du graphique, le type de graphique, le type d'agrégation, le champ d'agrégation ou le champ de regroupement.

   Le type d'agrégation spécifie le mode de calcul des données de champ : par somme, par nombre ou par moyenne. Le champ d'agrégation spécifie le type de données à calculer. Le champ de regroupement étiquette les segments du graphique.
6. Pour afficher votre graphique modifié, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les graphiques standard ou préconfigurés. Vous pouvez uniquement modifier les graphiques que vous créez. Vous ne pouvez pas supprimer les graphiques de vues de liste.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des graphiques de vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Comment fonctionne le modèle de partage ?

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, l'administrateur peut définir le modèle de partage par défaut de votre organisation en définissant des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation spécifient le niveau d'accès par défaut aux enregistrements. Pour la plupart des objets, les paramètres par défaut de l'organisation peuvent être définis sur Privé, Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture.

Dans des environnements où le modèle de partage d'un objet a été défini sur Privé ou sur Accès public en lecture seule, un administrateur peut accorder aux utilisateurs un accès plus large aux enregistrements en configurant une hiérarchie des rôles ou en définissant des règles de partage. Les hiérarchies des rôles et les règles de partage peuvent être utilisées uniquement pour accorder un accès élargi. Elles ne permettent pas de restreindre l'accès aux enregistrements au-delà des valeurs spécifiées avec le modèle de partage dans les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.

Une fois l'accès limité en utilisant les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation, les utilisateurs ont généralement accès via l'une des méthodes suivantes :

- Hiérarchie des rôles

- Règles de partage
- Partage manuel
- Accès implicite (comptes et enregistrements enfant associés)
- Équipes (compte, requête et opportunité)

Pour quel type d'enregistrement puis-je imprimer des vues de liste ?

Si les vues de liste imprimables sont activées pour votre organisation, vous pouvez imprimer les vues de liste standard et personnalisées pour ces types d'enregistrement.

- Comptes
- Activités
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Objets personnalisés
- Documents
- Pistes
- Opportunités
- Ensembles d'autorisations
- Catalogues
- Profils
- Produits
- Rapports
- Solutions

Ouverture des éléments que vous avez récemment affichés

La section Éléments récents du menu latéral de Salesforce contient une liste (jusqu'à 10 éléments) d'enregistrements, de documents, d'objets personnalisés, etc., récemment ajoutés, modifiés ou affichés.

Pour ouvrir la page de détail ou de modification d'un élément, cliquez simplement sur son lien.

Conseil: Si votre organisation a activé les détails de survol, vous pouvez survoler n'importe quel élément de la liste Éléments récents pour afficher les informations clés sur l'enregistrement, avant de cliquer sur sa page de détail ou de modification.

Remarque: Votre liste Éléments récents peut contenir moins de 10 éléments si vous venez de supprimer des éléments récemment affichés. De même, les listes d'éléments dans les pages d'accueil des onglets (Pistes récentes par exemple) peuvent afficher moins de 10 ou 25 éléments si vous avez récemment supprimé des éléments.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Création d'enregistrements

La création d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création d'un enregistrement est similaire pour tous.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Création d'un enregistrement dans SalesforceLightning Experience

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

Création d'un enregistrement dans Salesforce Classic

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'enregistrements

Suppression d'enregistrements

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Fichiers joints aux enregistrements

Création d'un enregistrement dans SalesforceLightning Experience

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Remarque: Ces informations s'appliquent à Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si une ligne d'onglets traverse l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

Vous pouvez créer des enregistrements à l'aide de différentes méthodes dans Lightning Experience.

- Pour créer des enregistrements à partir de n'importe quelle page Salesforce, sélectionnez l'élément souhaité dans le menu de navigation, puis cliquez sur **Nouveau** dans la vue de liste.
- Pour créer des enregistrements à partir d'un enregistrement existant, cliquez sur **Nouveau** à partir de l'élément souhaité. Par exemple, si vous visualisez un enregistrement de contact et que vous souhaitez créer une note sur ce contact, cliquez sur **Nouveau** dans la section Notes de la page du contact.

Création d'un enregistrement dans Salesforce Classic

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

Remarque: Ces informations s'appliquent à Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Une barre de navigation est affichée à gauche, vous êtes dans Lightning Experience

Selon la configuration de votre organisation Salesforce par l'administrateur, vous pouvez créer des enregistrements de plusieurs façons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements en utilisant la liste déroulante Créer

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Avant de créer un enregistrement, lisez attentivement les instructions correspondant au type d'enregistrement que vous créez.

1. Cliquez sur l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez créer. Vous commencez par la page d'accueil de cet objet. Par exemple, cliquez sur l'onglet Comptes si vous souhaitez créer un enregistrement de compte.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un type d'enregistrement si vous y êtes invité(e).
4. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).

   Conseil: La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.

5. Une fois la saisie des valeurs de votre nouvel enregistrement terminée, cliquez sur **Enregistrer**, ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour sauvegarder l'enregistrement actuel et en créer un autre. Si vous quittez la page avant de cliquer sur **Enregistrer**, vos perdez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :

- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Création d'enregistrements

Création d'enregistrements dans des fils

Selon la configuration de Salesforce par votre administrateur, vous pouvez créer des enregistrements dans le fil de la page d'accueil, de l'onglet Chatter et des pages de détail d'enregistrement. Des actions différentes peuvent être disponibles pour les éditeurs dans différents fils. Demandez à votre administrateur des informations sur les actions que vous pouvez exécuter dans chaque fil. Avant de créer un enregistrement, lisez attentivement les instructions correspondant au type d'enregistrement que vous créez.

1. Dans le fil dans lequel vous souhaitez créer un enregistrement, cliquez sur l'action rapide correspondant au type d'enregistrement que vous créez.
2. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).
   La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
3. Lorsque vous avez terminé de saisir des valeurs pour votre nouvel enregistrement, cliquez sur **Créer**.

Un élément de fil pour l'enregistrement que vous avez créé s'affiche :

- Dans le fil où vous avez créé l'enregistrement.
- En tant que premier élément dans le fil du nouvel enregistrement.
- Dans votre fil Chatter.
- Dans le fil Chatter de tout utilisateur qui suit l'enregistrement à partir duquel vous avez créé le nouvel enregistrement. Par exemple, si vous créez un contact à partir de la page de détail de l'enregistrement du compte ABC Industries, tout utilisateur qui suit ABC Industries affiche un élément de fil pour l'enregistrement de contact que vous avez créé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :
- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Création d'enregistrements

Création d'enregistrements en utilisant la liste déroulante Créer

La liste déroulante Créer, disponible dans la barre latérale, fournit des options de création d'enregistrements. Pour créer un enregistrement à l'aide de la liste déroulante :

1. Sélectionnez le type d'enregistrement que vous voulez créer. La page du nouvel enregistrement affiche immédiatement l'onglet approprié, ou la boîte de dialogue Charger un fichier s'affiche si vous sélectionnez **Fichier**.
2. Renseignez les champs.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Charger vers mes fichiers** si vous sélectionnez **Fichier**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les options disponibles dans la liste déroulante Créer varient selon les autorisations dont vous disposez, l'édition Salesforce utilisée et l'application utilisée.

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Si votre administrateur a activé la fonctionnalité Création rapide, vous pouvez créer des enregistrements à partir des pages d'accueil de pistes, de comptes, de contacts et d'opportunités. Vous pouvez également créer des comptes à partir de la liste des résultats des champs de référence Compte, dans le formulaire Création rapide des contacts, des pistes et des opportunités. Les règles de validation ne s'appliquent pas lorsque vous créez des enregistrements avec la Création rapide.

1. Cliquez sur l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez créer. Pour créer un compte pendant que vous créez un contact, une piste ou une opportunité, cliquez sur l'icône en regard du champ Compte dans le formulaire Création rapide que vous utilisez.
2. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).
   La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :
- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements

Modification d'enregistrements

1. Prenez soin de suivre toutes les instructions pour le type d'enregistrement que vous modifiez. Consultez l'aide de Salesforce.
2. Recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Saisissez ou modifiez des valeurs dans les champs.

   Conseil: La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.

5. Lorsque vous avez saisi ou modifié des valeurs, cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des enregistrements :
- « Modifier » sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous modifiez

Modification du type d'un enregistrement

Les types d'enregistrement déterminent les valeurs de liste de sélection qui sont disponibles lors de la création ou de la modification d'un enregistrement. Lors de la création d'un enregistrement, vous pouvez choisir son type si vous avez plusieurs types d'enregistrement disponibles et que vous n'avez pas configuré les préférences de type d'enregistrement de façon à ignorer la page de sélection du type.

Modification des champs dans Salesforce
De nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, offrent une modification en ligne des enregistrements.
Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne
Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements
Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone
Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne
Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées
Création de notes et ajout de notes aux enregistrements
Fichiers joints aux enregistrements
Vérification de l'orthographe

Modification du type d'un enregistrement

Les types d'enregistrement déterminent les valeurs de liste de sélection qui sont disponibles lors de la création ou de la modification d'un enregistrement. Lors de la création d'un enregistrement, vous pouvez choisir son type si vous avez plusieurs types d'enregistrement disponibles et que vous n'avez pas configuré les préférences de type d'enregistrement de façon à ignorer la page de sélection du type.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Modification des champs dans Salesforce

De nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, offrent une modification en ligne des enregistrements.

Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Salesforce Classic
Les utilisateurs peuvent modifier des champs d'enregistrement de nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, qui offrent une modification en ligne des enregistrements.
Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Lightning Experience
L'édition en ligne accélère la mise à jour des enregistrements. Sous l'onglet Détails, un représentant peut ouvrir un enregistrement afin de modifier et de mettre à jours plusieurs champs en même temps.

Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Salesforce Classic

Les utilisateurs peuvent modifier des champs d'enregistrement de nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, qui offrent une modification en ligne des enregistrements.

Conseil: Les champs ne peuvent pas tous être modifiés en ligne dans tous les objets. Pour déterminer si un champ prend en charge la modification en ligne, survolez-le puis recherchez l'icône de crayon ( ).

1. Dans un enregistrement que vous créez ou modifiez, double-cliquez sur le champ que vous souhaitez définir ou modifier. Si le champ offre la fonction Référence pour retrouver la valeur dont vous avez besoin, une icône de loupe est affichée ( ).
2. Saisissez votre texte dans le champ ou utilisez la référence pour retrouver la valeur dont vous avez besoin. Cliquez sur l'icône d'annulation ( ) ou supprimez votre entrée si nécessaire.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des enregistrements :

- « Modifier » sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous modifiez

Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Lightning Experience

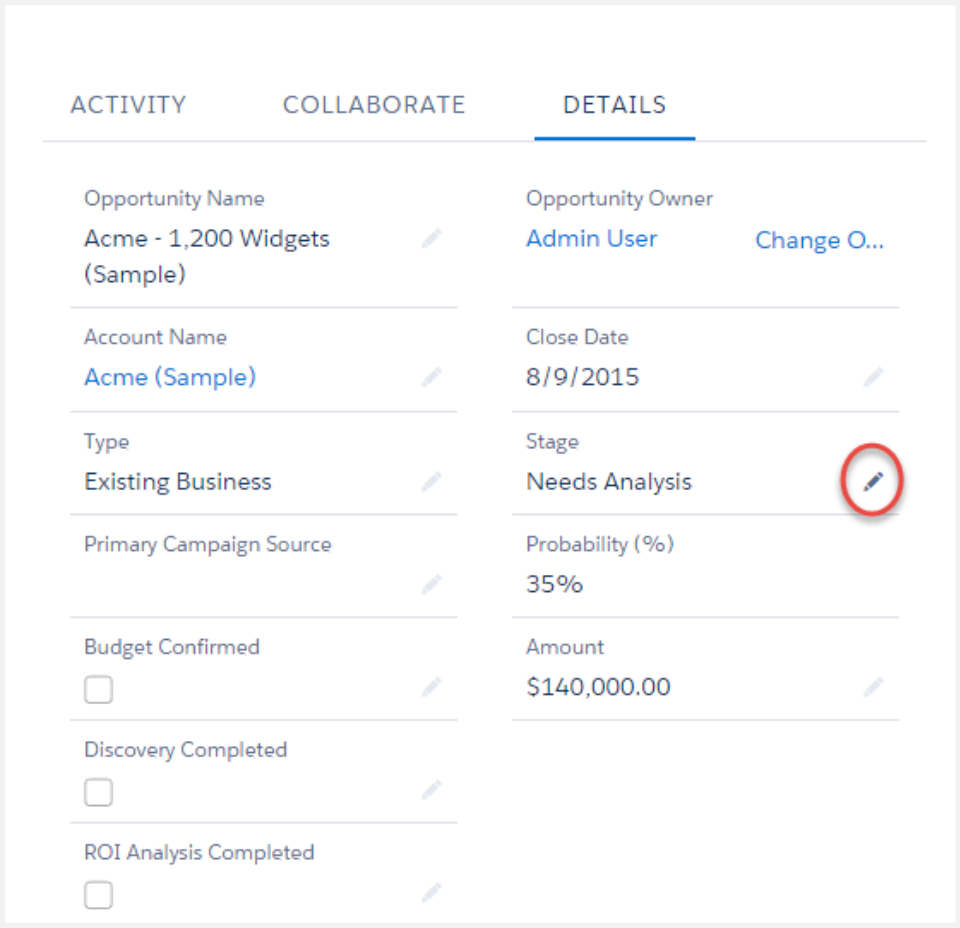
L'édition en ligne accélère la mise à jour des enregistrements. Sous l'onglet Détails, un représentant peut ouvrir un enregistrement afin de modifier et de mettre à jours plusieurs champs en même temps.

Double-cliquez sur un champ ou cliquez sur l'icône de modification en regard du champ. L'enregistrement s'ouvre en mode d'édition.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

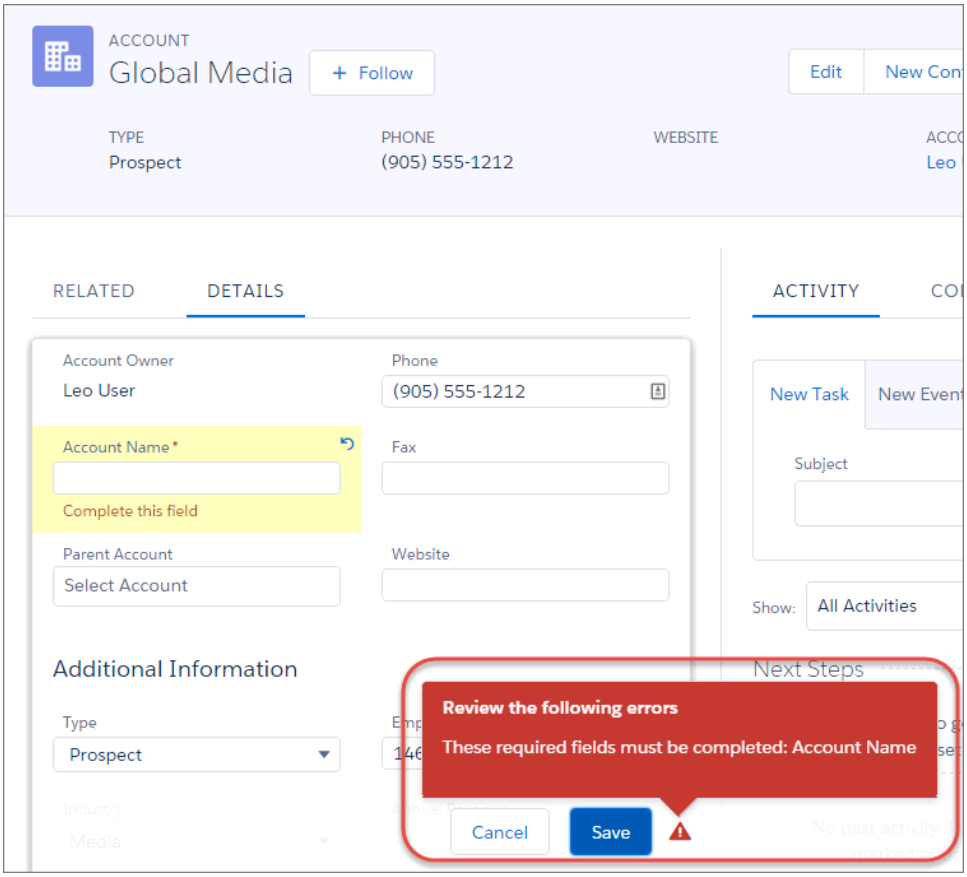


Utilisez les raccourcis clavier pour modifier rapidement un enregistrement.

- Pour passer au champ suivant de l'enregistrement, appuyez sur la touche Tab.
- Pour revenir à l'icône de restauration du champ précédent, appuyez sur Maj + Tab.
- Pour restaurer la modification d'un champ, appuyez sur Entrée à l'icône de restauration.
- Pour restaurer toutes les modifications effectuées dans l'enregistrement, appuyez sur Échap pour aller sur Annuler, puis appuyez sur Entrée.
- Pour enregistrer, appuyez sur Entrée, puis de nouveau sur Entrée.

Voici quelques avantages supplémentaires de la modification en ligne dans Lightning Experience.

- Les commerciaux peuvent parcourir la page tout en modifiant un enregistrement. Ils peuvent basculer vers le fil Chatter de l'enregistrement et revenir sans perdre les modifications apportées.
- Ils sont avertis s'ils tentent de quitter la page ou l'onglet de navigateur sans enregistrer les modifications.
- Les messages d'erreur sont affichés dans une fenêtre en bas de la page. Les commerciaux peuvent cliquer sur pour masquer la fenêtre en parcourant un long enregistrement.



Remarque: La modification en ligne fonctionne uniquement lors de la modification des détails d'un enregistrement. Elle sera bientôt disponible dans le panneau de présentation et les vues de liste.

Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne

Conseils relatifs à l'enregistrement de modifications en ligne

- Appuyer sur **Entrée** lorsque le curseur se trouve dans la zone de modification d'un champ afin de confirmer la modification pour ce champ.
- Appuyer sur **Entrée** si aucun champ n'est en mode de modification afin d'enregistrer toutes les modifications apportées.

Limitations

- La modification en ligne n'est pas disponible avec :
  - Mode d'accessibilité
  - Pages de configuration
  - Tableaux de bord
  - Portail client
  - Descriptions des solutions HTML

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Paramètres de modification en ligne disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la modification en ligne :
- Modifier sur l'objet

- Les cases à cocher standard suivantes, dans les pages de modification de requête et de piste, ne peuvent pas être modifiées en ligne :
  - Attribution des requêtes (`Affecter à l'aide de règles d'attribution actives`)
  - Notification par e-mail d'une requête (`Envoyer un e-mail de notification au contact`)
  - Attribution des pistes (`Affecter à l'aide de règles d'attribution actives`)
- Les champs dans les objets standard suivants ne sont pas modifiables en ligne.
  - Tous les champs dans Documents et Catalogues de prix
  - Tous les champs dans Tâches à l'exception de `Objet` et `Commentaire`
  - Tous les champs dans Événements à l'exception de `Objet`, `Description` et `Emplacement`
  - Champs de nom complet de comptes personnels, de contacts et de pistes. Cependant, leurs champs de composant sont par exemple `Prénom` et `Nom`.
- Vous pouvez utiliser la modification en ligne pour modifier les valeurs des champs des enregistrements auxquels vous n'avez qu'un accès en lecture seule, soit en passant par la sécurité au niveau du champ ou par le biais du modèle de partage de votre entreprise ; mais, Salesforce n'autorise pas la sauvegarde des modifications et affiche un message d'erreur de privilèges insuffisants lorsque vous essayez de sauvegarder l'enregistrement.

Cas particuliers

- La fonction de modification en ligne est disponible dans les pages de détail de tous les champs modifiables dans les pages de modification, à l'exception de certains champs dans les tâches, les événements, les catalogues de prix et les documents. Pour modifier l'un de ces champs, accédez à la page de modification d'un enregistrement, modifiez la valeur du champ souhaité, puis cliquez sur **Enregistrer**. Le tableau suivant répertorie les objets dont certains champs ont des restrictions de modification en ligne. Des autorisations spéciales peuvent être requises pour afficher certains de ces champs :

Objet	Champs
Tous les objets	Tous les champs sont modifiables, à l'exception des zones de texte longues.
Opportunités	Tous les champs sont modifiables, à l'exception des champs suivants qui sont modifiables uniquement au niveau des pages de détail (pas des vues de listes) : – `Montant` – `Étape` – `Catégorie de prévision` – `Quantité`
Pistes	Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut de piste` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) :
Requêtes	Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut de requête` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) :
Contrats	Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut du contrat` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) :
Événements	Seuls les champs suivants sont modifiables : – `Description` – `Emplacement`

Objet	Champs
	– Objet – Type – Champs personnalisés
Tâches	Seuls les champs suivants sont modifiables : – Type d'appel – Description – Objet – Type – Champs personnalisés
Documents	Aucun champ n'est modifiable
Catalogues de prix	Aucun champ n'est modifiable

Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées

Si la modification en ligne et les listes avancées sont activées pour votre organisation, vous pouvez modifier les enregistrements directement dans une liste. Les cellules modifiables affichent l'icône d'un crayon ( ) lorsque vous survolez la cellule, tandis que les cellules non modifiables affichent l'icône d'un verrou ( ).

ATTENTION: Dans les vues de liste avancée, lorsque plusieurs utilisateurs effectuent des modifications en ligne simultanées dans un enregistrement, il est mis à jour avec la modification la plus récente, mais le conflit n'est pas identifié par un message.

Si vous disposez de l'autorisation « Modifications en masse dans des listes », vous pouvez modifier la valeur d'un champ courant dans 200 enregistrements au maximum à la fois pour la plupart des types d'enregistrement. Les produits doivent être modifiés individuellement.

Pour modifier un enregistrement unique depuis une liste :

1. Dans la liste, double-cliquez sur la cellule modifiable.
2. Saisissez la valeur souhaitée.
3. Cliquez sur **OK**.

Pour modifier en masse des enregistrements depuis une liste :

1. Cochez la case en regard de chaque enregistrement à modifier. Vous pouvez sélectionner des enregistrements sur plusieurs pages.
2. Double-cliquez sur l'une des cellules que vous souhaitez modifier. Appliquez votre modification à un seul enregistrement ou à tous les enregistrements que vous avez sélectionnés.

Si vous rencontrez des erreurs lors de la tentative de mise à jour d'enregistrements, une fenêtre de la console s'affiche indiquant le nom de chaque enregistrement erroné (s'il est connu) ainsi qu'une explication. Cliquez sur un enregistrement dans la fenêtre de la console pour ouvrir sa page de détail dans une nouvelle fenêtre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la modification en ligne dans une liste avancée :

- "Modification massive à partir des listes"

Remarque: Pour afficher la console d'erreur, le bloqueur de fenêtres contextuelles doit être désactivé pour le domaine Salesforce.

Conseils relatifs à l'utilisation de la modification en ligne avec des listes

- Certains champs standard ne prennent pas en charge la modification en ligne. Par exemple, `Statut de la requête`, `Étape d'opportunité`, `Montant d'opportunité`, `Quantité d'opportunité` et `Statut de la piste`, ainsi que la plupart des champs Tâche et Événement ne peuvent être modifiés qu'à partir de la page de modification d'un enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne à la page 148.
- Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, la modification en ligne avec des listes est disponible uniquement lorsque tous les enregistrements de la liste sont du même type. Par conséquent, vous devez spécifier un filtre de *`Type d'enregistrement égal à X`*, où *`X`* est le nom d'un type d'enregistrement unique (ou vide pour le type d'enregistrement principal).
- Vous ne pouvez pas utiliser la modification en ligne dans une liste avancée si vos critères de filtrage de vue de liste contiennent une clause OR.
- Pour obtenir les listes d'activités, vous devez spécifier un filtre supplémentaire, qui peut être *`Tâche égale à vrai`* (pour les tâches) ou *`Tâche égale à faux`* (pour les événements) pour que la modification en ligne soit disponible.
- Si votre organisation utilise des comptes personnels :
  - Vous ne pouvez pas utiliser la modification en ligne pour des comptes personnels dans une liste de contacts. Vous pouvez les modifier en ligne uniquement à partir d'une liste de comptes.\
  - Vous pouvez utiliser la modification en ligne uniquement sur des contacts associés à des comptes professionnels en spécifiant un filtre supplémentaire *`Est un compte personnel ÉGAL À Faux`* dans vos critères de liste.

Suppression d'enregistrements

La suppression d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Pour certains types d'objet, la suppression d'un enregistrement en affecte d'autres, à savoir les enregistrements associés. Par exemple, si vous supprimez un compte ou un contact, toutes les ressources associées sont également supprimées.

1. Prenez connaissance des effets (éventuels) de la suppression du type d'enregistrement sélectionné. Consultez l'aide de Salesforce.
2. Recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de la Corbeille
Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des enregistrements :
- Supprimer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous supprimez

Fichiers joints aux enregistrements

Vous pouvez joindre des fichiers, tels que des documents Microsoft® Office, des fichiers PDF Adobe®, des images et vidéos, à la plupart des types d'enregistrements Salesforce. La taille maximale d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée, y compris un fichier joint à une solution.La taille maximale de tous les fichiers joints à un e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale de 5 Mo par fichier.

1. Ouvrez l'enregistrement.
2. Cliquez sur **Joindre le fichier**.
3. Cliquez sur **Parcourir**, puis recherchez le fichier que vous souhaitez joindre.
4. Cliquez sur **Joindre le fichier** pour le télécharger.
5. Cliquez sur **Terminé** lorsque le téléchargement est fini.

Remarque:

- Lorsqu'un fichier est joint au fil Chatter d'un enregistrement, il est ajouté à la liste associée Notes et pièces jointes en tant que pièce jointe à un fil. La taille limite d'une pièce jointe à un fil Chatter est de 2 Go.
- Si le paramètre de sécurité `Ne pas autoriser les chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document` est activé pour votre organisation, vous ne pouvez pas charger les fichiers qui ont les extensions suivantes : `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour joindre des fichiers à des enregistrements :
- Modifier sur l'objet

Rubriques sur les enregistrements

Les rubriques sont des termes ou des phrases que vous pouvez associer à des enregistrements Salesforce afin de les organiser par thèmes communs. Utilisez des rubriques pour regrouper les enregistrements par thèmes communs, puis utilisez ces rubriques pour filtrer des vues de liste.

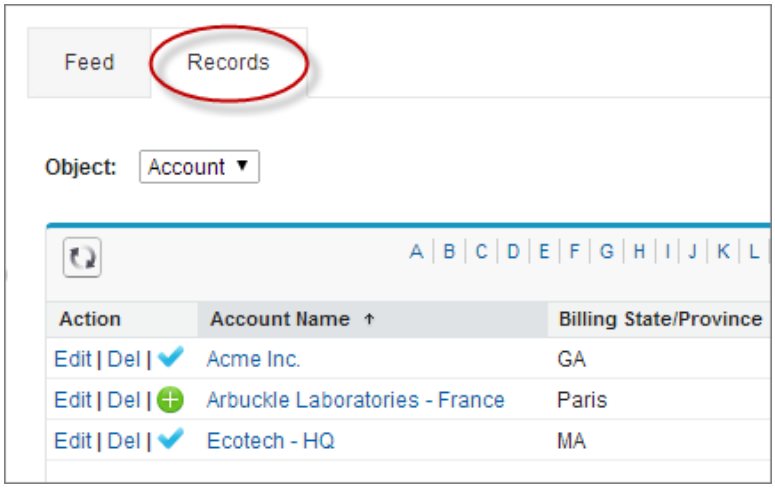
Si Chatter est activée, vous pouvez également afficher les enregistrements dans une rubrique à un emplacement central : l'onglet Enregistrements de la page de détail de la rubrique. Par exemple, si plusieurs clients (comptes) participent à une conférence, vous pouvez ajouter la rubrique *`Conférence utilisateurs 2014`* à leur enregistrement. Vous pouvez ensuite utiliser cette rubrique pour filtrer une vue de liste de comptes, ou afficher (avec Chatter) les comptes ensemble sous l'onglet Enregistrements de la page de la rubrique *`Conférence utilisateurs 2014`*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Voici un exemple de page de détail de rubrique, avec les comptes de la rubrique affichés sous l'onglet Enregistrements (si l'onglet Enregistrements n'est pas affiché dans une rubrique spécifique, cela signifie que la rubrique n'a été ajoutée à aucun enregistrement).



Les administrateurs peuvent activer des rubriques pour des comptes, des ressources, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des pistes, des opportunités, des commandes, des solutions, des objets personnalisés et des articles en anglais. Les rubriques peuvent également être activées pour des tâches et des événements, mais elles ne sont pas accessibles via les vues de liste ou l'onglet Enregistrements.

Remarque: Les rubriques sont prises en charge uniquement dans les articles Knowledge en anglais.

Ajout de rubriques à des enregistrements

Ajoutez des rubriques pour organiser rapidement les enregistrements par thèmes, les récupérer dans des vues de liste et les afficher (avec Chatter) dans les pages de détail des rubriques.

Retrait de rubriques dans des enregistrements

Retirez une rubrique d'un enregistrement si elle n'est plus applicable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de rubriques à des enregistrements

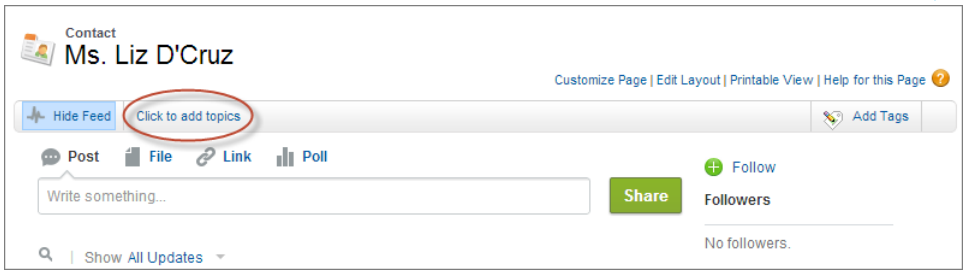
Ajout de rubriques à des enregistrements

Ajoutez des rubriques pour organiser rapidement les enregistrements par thèmes, les récupérer dans des vues de liste et les afficher (avec Chatter) dans les pages de détail des rubriques.

Les rubriques pour des objets doivent être activées pour pouvoir ajouter des rubriques à des enregistrements de ces types d'objet.

Remarque: Tous les noms de rubrique sont publics et figurent dans les résultats de recherche, mais ils n'affectent pas la visibilité des enregistrements qui ont des rubriques.

1. En haut de la page de détail de l'enregistrement, sous le nom de l'enregistrement, cliquez sur **Cliquez pour ajouter des rubriques**. Si l'enregistrement a déjà des rubriques, cliquez sur **Rubriques**.



Si votre administrateur a activé les présentations basées sur le fil, cliquez sur **Ajouter des rubriques** dans le menu latéral de la vue de fil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des rubriques à un enregistrement :

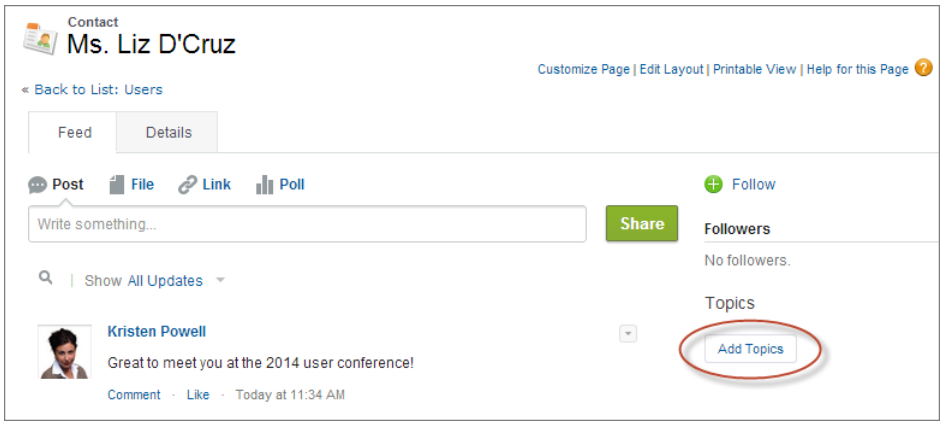
- Lire et Modifier sur l'enregistrement

  ET

  Attribuer des rubriques, pour ajouter des rubriques existantes

  OU

  Créer des rubriques, pour ajouter de nouvelles rubriques



2. Dans l'éditeur de rubrique, saisissez les premières lettres de votre texte. Pendant la saisie, vous pouvez sélectionner une rubrique dans la liste des suggestions ou continuer la saisie pour créer votre propre rubrique unique. Pour ajouter plusieurs rubriques, saisissez une virgule entre chaque nom de rubrique.

   Des virgules (,) et des crochets fermants ( ]) terminent automatiquement une rubrique. Les autres caractères de ponctuation, symboles et séparateurs sont pris en charge dans les noms de rubrique.

   Les enregistrements peuvent compter jusqu'à 100 rubriques.

3. Une fois vos rubriques ajoutées, cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur la touche **Entrée**.

Vous pouvez désormais utiliser les rubriques que vous avez ajoutées aux enregistrements afin de filtrer vos vues de liste. Si votre administrateur a activé Chatter, les rubriques ajoutées aux enregistrements deviennent des liens vers les pages de détail des rubriques, dans lesquelles les enregistrements associés s'affichent sous l'onglet Enregistrements pour en faciliter l'accès (notez que les publications Chatter dans un enregistrement ne sont pas automatiquement ajoutées aux rubriques d'un enregistrement, vous devez les ajouter aux publications).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de vues de liste personnalisées dans Salesforce Classic

Retrait de rubriques dans des enregistrements

Retrait de rubriques dans des enregistrements

Retirez une rubrique d'un enregistrement si elle n'est plus applicable.

Le retrait de rubriques ne les supprime pas. Avant de supprimer une rubrique d'un enregistrement, assurez-vous qu'aucun autre utilisateur ne l'a ajouté et ne l'utilise pour suivre l'enregistrement.

1. En haut de la page détail de l'enregistrement, cliquez sur **Rubriques**.
2. Cliquez sur en regard de la rubrique que vous souhaitez retirer de l'enregistrement.
3. Cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur Entrée.

Le retrait d'une rubrique dans un enregistrement retire l'enregistrement de toutes les vues de liste qui utilisent cette rubrique en tant que filtre. Si Chatter est activée, l'enregistrement est également retiré de l'onglet Enregistrements de la page de détail de la rubrique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer des rubriques dans un enregistrement :

- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

  ET

  Attribuer des rubriques

Balises dans les enregistrements

Les balises sont des mots ou des expressions courtes que vous pouvez associer à la plupart des enregistrements Salesforce, afin de décrire et d'organiser leurs données de façon personnalisée. Les balises permettent de regrouper des enregistrements provenant d'objets divers, suivant une utilisation ou un thème commun, puis d'utiliser ces balises pour retrouver les informations rapidement et de manière intuitive.

Par exemple, si vous rencontrez un certain nombre de contacts et de pistes à une conférence, vous pouvez tous les marquer avec l'expression *Conférence utilisateurs 2011*. Vous pouvez ensuite rechercher la balise *Conférence utilisateurs 2011* et cliquer dessus dans les résultats de recherche pour récupérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Salesforce gère deux types de balises.

- Les *balises personnelles* sont privées. Les balises personnelles que vous ajoutez à un enregistrement sont accessibles uniquement pour vous.
- *Les balises publiques* sont partagées par tous les utilisateurs de l'organisation. Tout utilisateur qui a accès à l'enregistrement peut afficher les balises publiques que vous ajoutez.

Les administrateurs peuvent activer les balises personnelles et publiques pour les comptes, activités, actifs, campagnes, requêtes, contacts, contrats, tableaux de bord, documents, événements, pistes, notes, opportunités, rapports, solutions, tâches et tout objet personnalisé. Vous pouvez ainsi :

- Baliser les enregistrements
- Supprimer les balises d'un enregistrement
- Parcourir, rechercher et gérer les balises

Remarque: Si votre administrateur active des rubriques pour un objet, les balises publiques sont désactivées pour cet objet. Les balises personnelles ne sont pas affectées.

Balisage des enregistrements
Retrait de balises dans les enregistrements
Parcours, recherche et gestion des balises
Affichage des balises récemment utilisées

Balisage des enregistrements

1. Dans la coin supérieur droit de la page de détail, cliquez sur **Ajouter des balises**. Si l'enregistrement possède déjà des balises associées, cliquez sur **Modifier les balises**.
2. Dans les zones de texte `Balises personnelles` ou `Balises publiques`, saisissez des listes séparées par des virgules des balises que vous souhaitez associer à l'enregistrement. Les balises peuvent contenir uniquement des lettres, des nombres, des espaces, des tirets et des traits de soulignement et elles doivent contenir au moins une lettre ou un chiffre.

   Lorsque vous saisir les nouvelles balises ; jusqu'à 10 balises prédéfinies s'affichent comme suggestions de saisie semi-automatique. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste des suggestions change pour n'afficher que les balises correspondant au préfixe que vous avez entré. Pour sélectionner une suggestion, cliquez dessus ou utilisez les touchées fléchées du clavier, puis appuyez sur TAB ou ENTRÉE.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Lorsque vous créez ou modifiez des balises, vous pouvez appuyer sur la touche ENTRÉE pour enregistrer vos modifications ou ÉCHAP pour les abandonner.

Remarque: Des limites s'appliquent au nombre de balises personnelles et publiques que vous pouvez créer et appliquer à des enregistrements. Pour toutes les éditions, si vous essayez de marquer un enregistrement avec une nouvelle balise dépassant une ou plusieurs de ces limites, cette balise n'est pas enregistrée. Si vous atteignez une limite, vous pouvez accéder à la page Balises et supprimer les balises rarement utilisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les balises d'un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

Pour renommer ou supprimer des balises publiques :
- « Responsable de balises »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Balises dans les enregistrements
Retrait de balises dans les enregistrements

Retrait de balises dans les enregistrements

1. Dans la coin supérieur droit de la page de détail, cliquez sur **Modifier les balises**.
2. À côté des zones de texte `Balises personnelles` ou `Balises publiques`, cliquez sur **[X]** en regard de la balise que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Conseil: Lorsque vous créez ou modifiez des balises, vous pouvez appuyer sur la touche ENTRÉE pour enregistrer vos modifications ou ÉCHAP pour les abandonner.

Si la balise que vous avez supprimée correspond à la dernière instance de la balise, celle-ci est totalement supprimée de votre entreprise. Si d'autres enregistrements utilisent la balise, elle apparaît toujours dans les résultats de recherche de la page Balises.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les balises d'un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

Parcours, recherche et gestion des balises

Pour accéder à la page Balises, cliquez sur le nom d'une balise dans une page de détail ou, si votre administrateur a ajouté les balises au menu latéral, cliquez sur **Balises** dans le menu latéral.

À partir de cette page, vous pouvez :

- Afficher et parcourir des balises
- Rechercher des enregistrements à l'aide de balises
- Rechercher des balises
- Renommer et supprimer des balises
- Consulter des statistiques sur les balises personnelles

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour renommer ou supprimer des balises publiques :
- « Responsable de balises »

Affichage des balises et navigation

Pour restreindre ou étendre la vue, activez les cases `Balises personnelles` et `Balises publiques`. Les balises personnelles étant privées, vous pouvez afficher uniquement celles que vous avez définies. Vous pouvez cependant afficher toutes les balises publiques définies dans votre organisation.

Cliquez sur une lettre en haut de la zone de consultation des balises, pour afficher uniquement les balises qui commencent par cette lettre, ou cliquez sur **Page suivante** ou **Page précédente**.

Par défaut, les balises sont répertoriées par ordre alphabétique. Dans la liste de sélection `Trier`, sélectionnez **Par nombre d'utilisations** pour classer les balises par le nombre d'enregistrements marqués ou sélectionnez **Par dernier élément utilisé** pour classer les balises par la date d'ajout à un enregistrement.

Recherche d'enregistrements à l'aide des balises

Cliquez sur une balise pour afficher la liste des enregistrements organisés par objet. Le nombre d'enregistrements associés à la balise est affiché en regard de la balise. Vous pouvez limiter le nombre de résultats en cliquant sur les balises supplémentaires. Lorsque plus d'une balise est sélectionnée, seuls les enregistrements correspondants à toutes les balises sélectionnées sont affichés dans la liste des

résultats. Cliquez sur **[X]** en regard d'une balise pour la désélectionner et la supprimer du filtre. Cliquez sur **Effacer les balises sélectionnées** pour désélectionner toutes les balises et recommencez.

Remarque:

- Le nombre d'enregistrements associés à une balise peut parfois être supérieur au nombre d'enregistrements affichés lorsque vous cliquez sur cette balise dans la page Balises. Cela se produit si vous marquez un enregistrement, puis perdez l'autorisation de l'afficher suite à une modification du partage, ou si un enregistrement auquel vous n'avez pas accès contient une ou plusieurs balises publiques.
- Les résultats de recherche et la page Balises n'affichent pas les objets personnalisés sans onglet associé, même si les balises sont activées pour l'objet personnalisé.

Vous pouvez personnaliser les colonnes et filtrer les résultats de recherche.

Recherche de balises

Saisissez les termes dans la zone de texte Rechercher des balises, puis cliquez sur **Rechercher**. Seules les balises correspondant à vos critères de recherche apparaissent dans la zone de navigation des balises. Vous pouvez ensuite cliquer sur n'importe quelle balise pour voir les enregistrements associés à cette balise.

Les chaînes de recherche doivent comprendre au moins deux caractères et peuvent inclure des caractères génériques et des opérateurs.

Le résultat de recherche le plus récent est sauvegardé dans la zone de navigation des balises près de l'alphabet situé en haut de la page. Cliquez sur la chaîne de recherche pour revenir à vos résultats.

Renommage et suppression de balises

- Pour renommer une balise, survolez la balise et sélectionnez **Renommer** dans le menu déroulant qui s'affiche en regard de la balise. Saisissez un nouveau nom pour la balise dans la zone de texte qui apparaît et cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour supprimer une balise, survolez la balise et sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant qui s'affiche en regard de la balise. La balise est supprimée de chaque enregistrement dans votre organisation et est placée dans la Corbeille.

  Si vous restaurez une balise depuis la Corbeille, elle est automatiquement réassociée aux enregistrements desquels elle a été supprimée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de la Corbeille à la page 194.

Vous pouvez renommer ou supprimer toute balise personnelle, mais vous devez disposer de l'autorisation « Responsable de balises » pour renommer ou supprimer une balise publique.

Consultation des statistiques d'utilisation des balises personnelles

Cliquez sur **Utilisation de balise personnelle** à droite. Cette page affiche le nombre actuel de vos balises personnelles uniques et de vos applications de balises personnelles. Vous pouvez avoir au maximum :

- 500 balises personnelles uniques
- 5 000 instances de balises personnelles appliquées à des enregistrements

Si vous approchez de vos limites de balises personnelles, fusionnez des balises similaires en une balise unique en les renommant. Par exemple, si vous avez des balises pour Bicyclette, Cyclisme et Vélo, vous pouvez renommer Cyclisme et Vélo en Bicyclette afin de réduire le nombre de balises personnelles.

Pour réduire le nombre d'instances de balises appliquées à des enregistrements, supprimez les balises personnelles que vous n'utilisez plus.

Affichage des balises récemment utilisées

Le lien **Balises** et la liste déroulante Balises récentes, disponibles dans la barre latérale, permettent respectivement de parcourir les balises et d'accéder aux balises que vous avez récemment utilisées.

- Cliquez sur **Balises** pour parcourir, rechercher et gérer votre collection de balises.
- Sélectionnez une balise dans la liste déroulante Balises récentes pour afficher tous les enregistrements qui ont été marqués avec cette balise. Les balises qui s'affichent dans cette liste correspondent à celles que vous avez récemment utilisées pour baliser des enregistrements.

Vérification de l'orthographe

Si le correcteur orthographique est activé pour votre organisation, vous pouvez vérifier l'orthographe dans certaines fonctionnalités qui nécessitent la saisie d'un texte, par exemple les e-mails, les événements, les tâches, les requêtes, les notes et les solutions.

Le correcteur orthographique ne prend pas en charge toutes les langues prises en charge par Salesforce. Par exemple, le correcteur orthographique ne prend pas en charge le thaïlandais, le russe et les langues sur deux octets telles que le japonais, le coréen ou le chinois.

Pour vérifier l'orthographe, cliquez simplement sur le bouton **Vérifier l'orthographe** en regard des zones de saisie de texte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Quelques instructions et conseils sur les champs de devise, de date, d'heure et de numéro de téléphone, présents dans les différents rapports, sont nécessaires afin de mieux comprendre la création et la modification d'enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Devise

Dans la plupart des éditions Salesforce, le format et le type de devise que vous pouvez utiliser pour les champs de devise, tels que `Quota` ou `Chiffre d'affaires annuel`, sont déterminés par le paramètre `Paramètres régionaux de devise` de votre société. Dans les organisations Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition qui utilisent plusieurs devises, le format et le type de devise sont déterminés par le champ `Devise` de l'enregistrement que vous créez ou modifiez.

Conseil: Lorsque vous saisissez une valeur monétaire (ou un autre type de valeur), vous pouvez utiliser les raccourcis **k**, **m** ou **b** pour indiquer les milliers, millions ou milliards. Par exemple, lorsque vous saisissez la valeur *50k*, elle s'affiche sous la forme `50 000`. Toutefois, ces raccourcis ne fonctionnent pas pour les critères de filtre.

Dates et heures

De nombreux champs permettent de saisir une date ou une heure sous le format spécifié par vos `Paramètres régionaux` personnels.

Vous pouvez la sélectionner une date dans le calendrier ou la saisir manuellement.

Seules les dates d'une certaine plage sont valides. La date valide la plus ancienne est le 01/01/1700 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 1er janvier 1700. La date valide la plus lointaine est le 31/12/4000 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 31 décembre 4000. Ces valeurs sont ajustées en fonction de votre fuseau horaire. Par exemple, dans le fuseau horaire Pacifique, la date valide la plus ancienne est le 31/12/1699 16:00:00 soit 16h00, le 31 décembre 1699.

Conseil:

- Les années s'affichent et sont enregistrées avec quatre chiffres, mais vous pouvez saisir les deux derniers chiffres et Salesforce détermine les deux premiers. Les entrées de `60` à `99` sont considérées comme appartenant au 20ème siècle (par exemple : `1964`), et les entrées de `00` à `59` sont considérées comme appartenant au 21ème siècle (par exemple : `2012`).
- Si vous saisissez des chiffres de mois et de jours uniquement (exemple : `01/15`), Salesforce fournit l'année *en cours*.
- Si vos paramètres régionaux et votre langue sont l'anglais, vous pouvez saisir des termes tels que `Yesterday`, `Today` et `Tomorrow`, ou n'importe quel jour de la semaine que Salesforce comprend. Les noms de jours de la semaine (par exemple `Lundi`) sont toujours considérés comme appartenant à la semaine à venir.

Numéros de téléphone

Lorsque vous saisissez des numéros de téléphone dans plusieurs champs de téléphone, Salesforce conserve le format du numéro de téléphone saisi. Toutefois, si vos `paramètres régionaux` sont définis sur Anglais (États-Unis) ou Anglais (Canada), les numéros à dix et à onze chiffres commençant par « 1 » sont automatiquement formatés en `(800) 555-1212` lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

Conseil:

- Si vous ne souhaitez pas utiliser le format parenthèses-espace-tiret (`(800) 555-1212`) pour un numéro à dix ou à onze chiffres, saisissez le signe « + » avant le numéro. Par exemple : `+49 8178 94 07-0`.
- Si vos numéros de téléphone à dix ou à onze chiffres utilisent le format automatique de Salesforce, il peut être nécessaire de saisir les parenthèses pour spécifier des conditions de filtrage. Par exemple : `Phone starts with (415)`.

Sélection des valeurs de liste de sélection

Vous pouvez rencontrer différents types de champ de liste de sélection dans Salesforce.

- Listes de sélection standard : cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner une valeur unique.
- Listes à sélection multiple : double-cliquez sur une valeur disponible dans une zone déroulante pour ajouter cette valeur à la zone déroulante sélectionnée à droite. Vous pouvez choisir une valeur unique ou plusieurs valeurs. Pour sélectionner des valeurs dans une plage, sélectionnez la première valeur, puis cliquez sur la dernière valeur de la plage en maintenant la touche MAJ enfoncée. Cliquez ensuite sur la flèche pour ajouter les sélections à la zone choisie.
- Les listes de sélection dépendantes et de contrôle fonctionnent conjointement. La valeur sélectionnée dans la liste de sélection de contrôle affecte les valeurs disponibles dans la liste de sélection dépendante. Les listes de sélection dépendantes et de contrôle sont indiquées dans les pages de modification par une icône . Survolez l'icône avec votre souris pour afficher le nom de la liste de sélection de contrôle ou dépendante.

Notes

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce qui permet aux utilisateurs de prendre des notes enrichies plus rapidement. Utilisez Notes pour rationaliser votre workflow, augmenter la productivité et mieux tirer parti de Salesforce.

Notes est basée sur Fichiers Salesforce et, par conséquent, permet d'exécuter de nombreuses fonctionnalités disponibles dans les fichiers, notamment les rapports sur les notes et l'utilisation de Chatter pour partager des notes.

Pour plus d'informations sur les opérations que vous pouvez effectuer avec Notes, visionnez la vidéo ci-dessous : How to Use Notes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Pour ajouter des informations importantes à vos enregistrements, utilisez Notes, notre outil de prise de notes avancé dans Salesforce.

Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note

Les Notes permettent d'afficher les anciennes versions et de les restaurer si nécessaire.

Création d'un rapport sur vos notes

Visualisez et analysez les informations sur toutes vos notes à l'aide de rapports. Vous pouvez générer dans des rapports uniquement sur les notes prises en utilisant Notes, notre outil de prise de notes avancé.

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Notez les conseils, les astuces et les meilleures pratiques ci-dessous pour utiliser Notes dans Salesforce1.

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes initial de Salesforce. Notes offre plusieurs fonctionnalités qui facilitent et accélèrent la prise de notes, et augmentent ainsi votre productivité.

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Pour ajouter des informations importantes à vos enregistrements, utilisez Notes, notre outil de prise de notes avancé dans Salesforce.

Remarque: Si vous utilisez encore l'ancien outil de prise de notes, demandez à votre administrateur de basculer vers la version avancée Notes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Création de notes et ajout de ces notes à des enregistrements dans Salesforce Classic

Ajoutez les informations importantes à vos enregistrements à l'aide de Notes, notre outil de prise de notes optimisé dans Salesforce, pour mieux vous organiser et augmenter votre productivité.

Création de notes et ajout de notes à des enregistrements dans Salesforce Lightning Experience

Les notes permettent d'ajouter des informations importantes à vos enregistrements pour mieux vous organiser.

Création de notes et ajout de ces notes à des enregistrements dans Salesforce Classic

Ajoutez les informations importantes à vos enregistrements à l'aide de Notes, notre outil de prise de notes optimisé dans Salesforce, pour mieux vous organiser et augmenter votre productivité.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si une ligne d'onglets traverse le haut de votre écran, vous êtes dans Salesforce Classic. Si une barre de navigation est affichée à gauche, vous êtes dans Lightning Experience

1. À partir de la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur **Nouvelle note**. Alternativement, pour créer une note privée et autonome qui n'est associée à aucun enregistrement, accédez à l'onglet Fichiers, puis cliquez sur l'un des filtres Notes pour afficher l'option Nouvelle note.
2. Saisissez un titre et un texte.
3. Enregistrez la note.
   Les notes prises dans la version avancée de Notes sont affichées dans la liste associée Notes, alors que les notes prises dans l'ancien outil sont affichées dans la liste associée Notes et pièces jointes de l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Création de notes et ajout de notes à des enregistrements dans Salesforce Lightning Experience

Les notes permettent d'ajouter des informations importantes à vos enregistrements pour mieux vous organiser.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si une ligne d'onglets traverse l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. À partir de la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur **Nouveau**. Alternativement, pour créer une note associée à un autre enregistrement ou à aucun enregistrement, cliquez sur l'icône Actions globales, puis sélectionnez **Nouvelle note**.
2. Saisissez un titre et un texte. Vous pouvez ajouter des images à votre note.
3. Associez la note à d'autres enregistrements, si nécessaire.
   Les notes prises dans la version avancée de Notes sont affichées dans la liste associée Notes, alors que les notes prises dans l'ancien outil sont affichées dans la liste associée Notes et pièces jointes de l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note

Les Notes permettent d'afficher les anciennes versions et de les restaurer si nécessaire.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si une barre de navigation est affichée à gauche de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Si une ligne d'onglets traverse l'écran, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur le titre de la note.
2. Dans la fenêtre de la note, cliquez sur ▼.
3. Dans la liste, sélectionnez la version de la note que vous souhaitez afficher.
4. Pour restaurer la version sélectionnée de la note, cliquez sur **Restaurer**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Création d'un rapport sur vos notes

Visualisez et analysez les informations sur toutes vos notes à l'aide de rapports. Vous pouvez générer dans des rapports uniquement sur les notes prises en utilisant Notes, notre outil de prise de notes avancé.

1. Familiarisez-vous avec les rapports standards et leur personnalisation.
2. Créez un rapport avec les critères ci-dessous.

Type de rapport	Rapport sur les fichiers et les contenus

Champs	`Nom de fichier`
	`Date de publication`
	`Créé par`
	`Date de dernière révision`
	`Dernière révision par`
	`Type de fichier`

Filtres	`Type de fichier` égal à *`SNOTE`*

3. Enregistrez le rapport pour pouvoir le réexécuter ultérieurement.
4. Si vous souhaitez le partager le rapport, créez un dossier de rapports et enregistrez le rapport dans ce dossier. Utilisez ensuite les paramètres de partage pour le dossier afin d'ajouter des individus ou des groupes d'utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Notez les conseils, les astuces et les meilleures pratiques ci-dessous pour utiliser Notes dans Salesforce1.

Visionner une vidéo : How to Use Notes

Votre administrateur doit configurer Notes pour votre organisation. Vous pouvez ensuite commencer à utiliser des Notes dans Salesforce1. Voici quelques consignes pour faciliter vos premiers pas.

- Créez des notes en touchant dans la barre d'actions.
- Ajoutez des listes à puces et numérotées aux notes à l'aide des icônes dans la barre d'outils de Notes.
- Associer des notes à plusieurs enregistrements en touchant **Associer les enregistrements**. Pour modifier les enregistrements associés, touchez les noms de ces enregistrements (3).
- Créez une tâche en balayant une ligne dans une note. Vous pouvez également toucher une ligne ou sélectionner un texte, puis toucher dans la barre d'outils.
- Utilisez des tâches associées directement à partir d'une note.
- Affichez et recherchez toutes les notes en sélectionnant **Notes** dans le menu de navigation de Salesforce1.
- Si vous ou votre administrateur avez ajouté la liste associée Notes à des présentations de page d'objet, vous pouvez :
  - Accéder rapidement à des notes associées, directement depuis les enregistrements, sans accéder au menu de navigation pour ouvrir l'élément Notes.
  - Créer des notes à partir de la liste associée.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes initial de Salesforce. Notes offre plusieurs fonctionnalités qui facilitent et accélèrent la prise de notes, et augmentent ainsi votre productivité.

Notes et l'ancien outil de prise de notes

Fonctionnalité	Notes	Ancien outil de prise de notes
Ajouter des notes à des enregistrements	✓	✓
Utiliser la liste associée Notes pour gérer les notes	✓	
Utiliser la liste associée Notes et pièces jointes pour gérer les notes		✓
Enregistrer les Notes automatiquement	✓ (Lightning Experience uniquement)	
Vérifier l'orthographe		✓

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Fonctionnalité	Notes	Ancien outil de prise de notes
Ajouter des notes privées à des enregistrements		✅
Créer des notes privées, autonomes (associées à aucun enregistrement)	✅	
Associer des notes à plusieurs enregistrements	✅(Lightning Experience et Salesforce1 uniquement)	
Utiliser une mise en forme de texte enrichi, avec des listes à puces et numérotées	✅	
Rechercher uniquement des notes dans Salesforce	✅	
Créer des tâches à partir de notes	✅(Salesforce1 uniquement)	
Créer un rapport sur vos notes	✅	
Ajout d'images à une note	✅(Lightning Experience uniquement)	
Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note	✅(Lightning Experience uniquement)	

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Notes

Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

Lors de l'utilisation de pièces jointes, de documents Google ou de notes créées avec l'ancien outil de prise de notes, tenez compte des points suivants.

- Si Chatter est activé pour votre organisation, les fichiers publiés dans un fil d'un enregistrement sont ajoutés à la liste associée Notes et pièces jointes de d'enregistrement en tant que pièce jointes à un fil. Vous pouvez afficher un aperçu (si disponible), télécharger et supprimer des pièces jointes à un fil dans la liste associée Notes et pièces jointes, mais vous ne pouvez pas les modifier.
- Vous ne pouvez pas modifier une note ou une pièce jointe si vous n'avez pas également accès à la modification de l'enregistrement qui lui est associé.
- Pour supprimer une note ou une pièce jointe, vous devez en être le responsable ou être un administrateur disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données ». La propriété d'une note est déterminée par le champ Propriétaire. La propriété d'une pièce jointe est déterminée par le champ Créé par.
- Les propriétaires d'enregistrement peuvent supprimer des pièces jointes d'enregistrements, même s'ils ne les ont pas ajoutées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les notes et les pièces jointes sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Google Documents est disponible dans toutes les éditions

- Les utilisateurs de portail peuvent télécharger des pièces jointes, mais ne peuvent pas les prévisualiser, les modifier ou les supprimer.
- Les notes et pièces jointes marquées comme privées via la case `Privé` sont accessibles uniquement par la personne qui les a jointes et par les administrateurs. Les administrateurs doivent disposer de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les notes et pièces jointes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier ou les supprimer.
- Si le service Ajouter Google Documents à Salesforce est activé dans votre organisation, la liste associée Notes et pièces jointes s'intitule Google Documents, Notes et pièces jointes. La liste associée Pièces jointes s'intitule Google Documents et pièces jointes.
- Pour accéder à un document Google depuis une page de détail d'enregistrement, ce document doit être partagé à l'aide de votre compte Google Apps.
- La liste associée Notes et pièces jointes comprend les fichiers Salesforce CRM Content lorsqu'ils sont publiés dans un fil Chatter d'un enregistrement. Cependant, la liste associée Notes et pièces jointes ne comprend pas les fichiers Salesforce CRM Content qui existent uniquement dans Salesforce CRM Content. Si Salesforce CRM Content est activé pour votre entreprise, vous pouvez ajouté la liste associée Contenu associé à la page de détail des comptes, des contacts, des pistes, des opportunités, des produits, des requêtes ou des objets personnalisés.
- Si vous publiez des notes pour des contacts externes via Salesforce to Salesforce, toutes les notes publiques sont automatiquement partagées avec une connexion lorsque vous partagez l'objet parent. Les pièces jointes sont automatiquement partagées si la case `Partager avec des connexions` de la pièce jointe est activée. Pour arrêter le partage d'un commentaire, sélectionnez `Privé`.
- Certains fichiers ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu, notamment les fichiers cryptés, les fichiers protégés par mot de passe, les fichiers PDF protégés contre la copie, les types de fichier inconnus et tout fichier qui dépasse 25 Mo. Pour ces fichiers, l'option **Aperçu** n'est pas disponible dans les fils et les vues de listes. Les fichiers sont représentés par des icônes génériques. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus. Si un fichier peut être prévisualisé alors qu'aucun aperçu n'existe, contactez votre administrateur Salesforce qui pourra peut-être générer l'aperçu.
- Toutes les notes et pièces jointes ajoutées aux contacts et aux opportunités apparaissent également dans le compte associé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Consignes d'utilisation de Notes dans Salesforce1

Champs de note et pièce jointe

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce. Le tableau ci-dessous répertorie les champs disponibles lors de la création d'une note à l'aide de la fonctionnalité Notes. De plus, une barre d'outils contient des icônes qui permettent d'ajouter des listes à puce et numérotées à des notes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Champs des Notes

Remarque: Salesforce1 et Lightning Experience comprennent des champs supplémentaires pour associer plusieurs enregistrements à la note.

Champ	Description
`Corps`	Texte de la note. Peut inclure jusqu'à 50 Mo de données.

Champ	Description
Titre	Objet de la note. Peut inclure jusqu'à 200 caractères.

Champs de l'ancien outil de prise de notes

Champ	Description
Corps	Texte de la note. Peut inclure jusqu'à 32 Ko de données.
Privé	Case à cocher pour indiquer que la note est accessible uniquement au propriétaire et aux administrateurs. Les administrateurs doivent bénéficier de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les notes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier.
Titre	Courte description de la note. Peut inclure jusqu'à 80 caractères.

Champs des pièces jointes

Champs de pièce jointe

Champ	Description
Description	Description du fichier chargé.
Nom de fichier	Nom du fichier chargé.
Privé	Case à cocher pour indiquer que la pièce jointe est accessible uniquement au propriétaire et aux administrateurs. Les administrateurs doivent bénéficier de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les pièces jointes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier.
Partager avec des connexions	Case à cocher pour indiquer que la pièce jointe est partagée avec des relations lorsque l'enregistrement parent est partagé. Cette case à cocher est disponible uniquement si Salesforce to Salesforce est activée, si l'enregistrement est partagé et si la pièce jointe est publique.
Taille	Taille du fichier chargé.

Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Pour supprimer une note ou une pièce jointe, cliquez sur **Suppr** en regard de la liste associée Notes et pièces jointes ou Pièces jointes d'un enregistrement.

Les notes et pièces jointes supprimées peuvent être restaurées à partir de la Corbeille.

Pour supprimer un fichier qui a été joint à partir d'un fil Chatter, cliquez sur **Suppr** en regard de la pièce jointe du fil. Le fichier est supprimé de tous les fils Chatter dans lesquels il est partagé et de la liste associée Notes et pièces jointes. Restaurez le fichier en cliquant sur la Corbeille, en sélectionnant le fichier, puis en cliquant sur **Restaurer**. Si le fichier a été joint à partir de votre ordinateur, d'un fil Chatter, d'un groupe ou d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, sa suppression de la liste associée Notes et pièces jointes entraîne également sa suppression de la publication, mais pas de son emplacement d'origine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de notes et ajout de notes aux enregistrements
- Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer une note ou une pièce jointe :

- Responsable de l'enregistrement parent

  OU

  Modifier ou supprimer sur le type d'enregistrement parent

  OU

  Modifier toutes les données

Pourquoi l'enregistrement que j'essaie d'enregistrer est marqué comme doublon ? Que dois-je faire ?

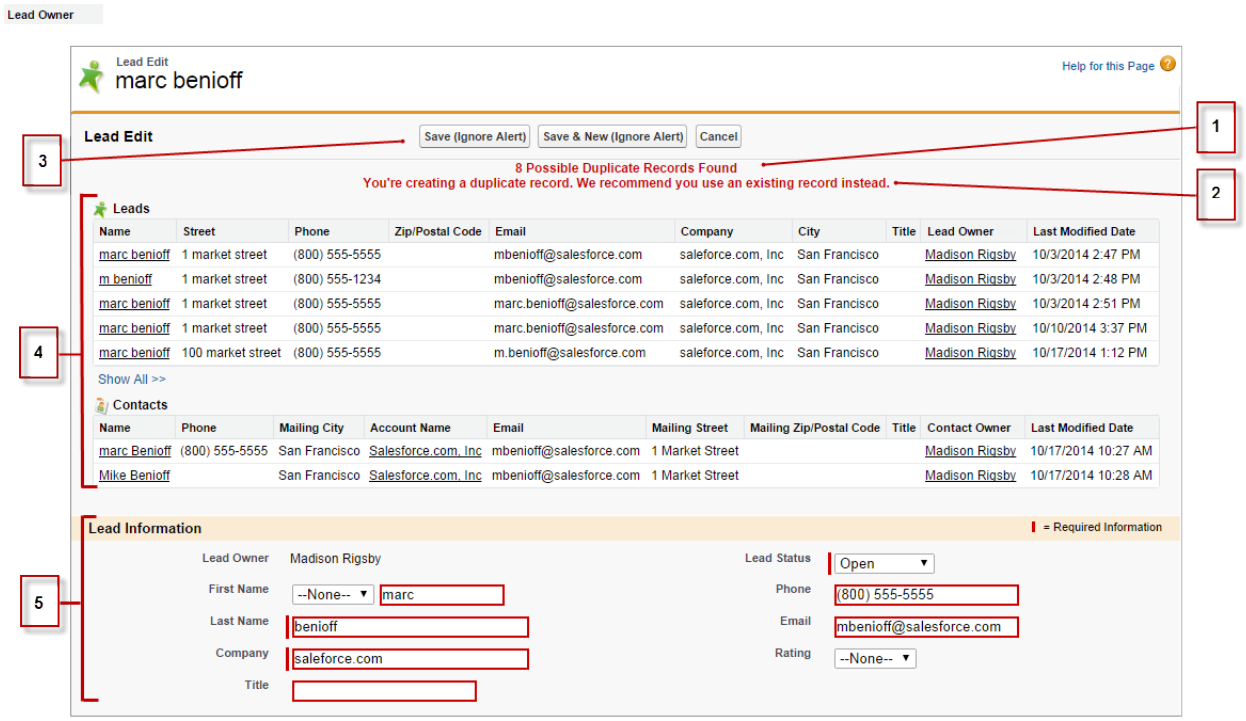
Votre organisation utilise des règles de duplication qui empêchent les utilisateurs de créer des enregistrements en double. Lisez le message pour connaître la procédure à suivre.

Si l'enregistrement que vous essayez de sauvegarder est marqué comme un doublon possible, l'écran ci-dessous s'affiche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



1. Un message généré par le système indique le nombre de doublons possibles détectés. Le nombre comprend uniquement les enregistrements auxquels vous avez accès. Si vous n'avez pas accès à l'un des enregistrements identifiés comme doublons possibles, ce message ne contient aucun chiffre, mais inclut la liste des propriétaires des enregistrements et vous pouvez demander l'accès aux doublons existants.
2. Une alerte personnalisée rédigée par le créateur de la règle de duplication. Théoriquement, l'alerte doit indiquer les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas sauvegarder l'enregistrement et comment procéder.
3. Si la règle de duplication autorise la sauvegarde d'un enregistrement qui peut entraîner un doublon, le bouton **Enregistrer (Ignorer l'alerte)** est affiché. Si la règle de duplication vous empêche de sauvegarder un enregistrement qui peut être un doublon, le bouton **Enregistrer** est affiché, mais la sauvegarde est possible uniquement si vous modifiez l'enregistrement de sorte qu'il ne soit plus considéré comme un doublon possible.
4. La liste des doublons possibles comprend uniquement les enregistrements auxquels vous avez accès. Les champs affichés dans la liste comprennent uniquement les champs auxquels vous avez accès (jusqu'à 7 champs comparés et détectés comme correspondants). Cette liste contient jusqu'à cinq enregistrements. Si plus de cinq enregistrements sont détectés, cliquez sur **Afficher tout >>** pour visualiser la liste complète, qui peut aller jusqu'à 100 enregistrements. Les enregistrements sont répertoriés par ordre de dernière modification. Pour accéder directement à l'un des enregistrements de la liste, cliquez sur son lien.
5. Les champs soulignés correspondent aux champs utilisés pour comparer et déterminer la correspondance.

Quel format dois-je utiliser pour les dates, heures et noms dans Salesforce ?

Comment puis-je autoriser certains utilisateurs à partager des données ?

Comment un utilisateur individuel contrôle t-il le partage de ses enregistrements ?

Comment puis-je transférer des enregistrements vers d'autres utilisateurs ?

Comment puis-je imprimer des enregistrements Salesforce ?

Quel format dois-je utiliser pour les dates, heures et noms dans Salesforce ?

Le format utilisé pour les dates, heures et noms de personnes dans Salesforce est déterminé par votre paramètre `Paramètres régionaux`.

Pour connaître le format date/heure utilisé par le paramètre `Paramètres régionaux` :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Affichez le format date/heure utilisé dans le champ en lecture seule `Créé par`. Il s'agit du format que vous devez utiliser pour entrer des dates et des heures dans les champs Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Comment puis-je autoriser certains utilisateurs à partager des données ?

Si votre organisation Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition contient un modèle de partage Privé ou Public en lecture seule, votre administrateur peut toujours autoriser certains utilisateurs à partager des informations. Votre administrateur peut créer des groupes publics, puis configurer des règles de partage qui spécifient si des utilisateurs associés à certains rôles ou groupes partagent toujours leurs données avec des utilisateurs associés à un autre rôle ou groupe public. Les utilisateurs individuels peuvent également créer des groupes personnels pour accorder l'accès à leurs propres comptes, contacts et opportunités.

Comment un utilisateur individuel contrôle t-il le partage de ses enregistrements ?

Oui. Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, tous les propriétaires de compte sont autorisés à étendre le partage sur une base compte par compte. Par exemple, si l'organisation possède un modèle Privé, le propriétaire du compte Acme peut partager le compte et ses données associées avec des groupes sélectionnés ou des utilisateurs individuels.

Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les propriétaires d'opportunité peuvent également étendre séparément le partage d'opportunités individuelles dans un partage de compte.

Le partage de compte, de requête et d'opportunité permet d'élargir l'accès à vos données ; vous ne pouvez pas restreindre l'accès au-delà des niveaux d'accès par défaut de votre organisation.

Ce type de partage est appelé partage manuel, effectué via le bouton **Partage** dans la page de détail de l'enregistrement.

Comment puis-je transférer des enregistrements vers d'autres utilisateurs ?

Dans la plupart des éditions, vous pouvez transférer la propriété des enregistrements en utilisant l'une des méthodes ci-dessous. Lorsque vous modifiez la propriété d'un enregistrement, Salesforce transfère également la propriété de certains enregistrements associés.

Transfert de la propriété d'un enregistrement unique qui vous appartient
Cliquez sur **Modifier le propriétaire** dans la page de détail de l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification de la propriété et Transfert d'éléments associés.

Transfert de la propriété de plusieurs enregistrements de requête, de piste et d'objet personnalisé qui vous appartiennent
Cliquez sur l'onglet de l'objet et affichez une vue de liste. Sélectionnez les enregistrements à transférer, puis cliquez sur **Modifier le propriétaire**.

Transfert de la propriété d'enregistrements multiples appartenant à d'autres utilisateurs
Utilisez la fonctionnalité de transfert en masse. Pour plus d'informations sur l'utilisation du transfert en masse et sur les enregistrements associés transférés, reportez-vous à Transfert en masse d'enregistrements.

Transfert de la propriété d'enregistrements à l'aide de règles de workflow
Lorsque le propriétaire de l'enregistrement est modifié par une règle de workflow, Salesforce ne change la propriété d'aucun enregistrement associé.

Comment puis-je imprimer des enregistrements Salesforce ?

Pour imprimer les détails d'un enregistrement Salesforce :

1. Cliquez sur le lien **Vue imprimable** situé dans l'angle supérieur droit de la plupart des pages de détail. La nouvelle fenêtre de navigateur qui apparaît contient l'enregistrement dans un format simple et prêt à l'impression.
2. Vous pouvez éventuellement réduire et développer des sections individuelles dans la vue imprimable en cliquant sur les triangles en regard des en-têtes de section.
3. Si vous le souhaitez, cliquez sur **Développer tout** ou sur **Réduire tout** pour afficher ou masquer sur la page toutes les sections pouvant être réduites. Les listes associées, par exemple la liste des opportunités associées à un compte, ne peuvent pas être réduites.
4. Cliquez sur **Imprimer cette page** ou utilisez la fonction d'impression de votre navigateur pour lancer l'impression de la page.

Remarque: Sur l'onglet Console, vous pouvez cliquer sur l'icône d'impression ( ) pour ouvrir la vue imprimable d'un enregistrement.

Accès aux informations via la recherche

La recherche Salesforce permet d'accélérer l'accès aux informations. La recherche est disponible via le site de Salesforce, une application mobile Salesforce1 ou une mise en œuvre de recherche personnalisée élaborée sur la plate-forme Salesforce.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

La recherche renvoie avec efficacité les informations que vous recherchez en séparant les termes de recherche et en recherchant les correspondances dans l'index.

Comment la recherche scinde-t-elle les informations ?

Chaque fois que vous créez un enregistrement, le moteur de recherche scinde les informations à rechercher en segments. Comprendre la division des informations aide à sélectionner les termes de recherche à utiliser.

Quelle est la différence entre les recherches de Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 ?

La recherche globale dans le site complet Salesforce (que ce soit Lightning Experience ou Salesforce Classic) et l'application mobile Salesforce1 utilisent le même index de recherche de sorte que vos recherches s'appliquent toujours aux mêmes données. Vous affichez le même ensemble d'enregistrements récemment accédés dans les résultats instantanés. L'étendue de recherche (la liste des objets que vous utilisez le plus souvent) influence les résultats de recherche. N'oubliez pas que certains objets standard ne sont pas disponibles dans Salesforce1 et Lightning Experience. Par conséquent, les résultats de recherche peuvent changer. De plus, l'interface de recherche globale diffère d'une expérience à l'autre. Par conséquent, tenez compte des différences visuelles et de navigation.

Comment effectuer une recherche dans les champs de référence ?

Utilisez la recherche de référence pour associer deux enregistrements.

Résultats de recherche

La plupart du temps, vous allez rapidement trouver l'enregistrement que vous recherchez simplement en consultant les premiers résultats, qui sont triés par pertinence pour chaque utilisateur. Découvrez pourquoi certains enregistrements sont renvoyés et comment affiner vos résultats.

Limites de la recherche dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez la recherche globale, la recherche du menu latéral, la recherche étendue, les requêtes structurées, les vues de liste et les filtres, certaines restrictions s'appliquent.

Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

La recherche renvoie avec efficacité les informations que vous recherchez en séparant les termes de recherche et en recherchant les correspondances dans l'index.

Regardez la vidéo :

How Does Search Work?

Lorsque vous saisissez un terme dans le champ de recherche (1), le moteur de recherche divise votre terme en petites parties appelées *jetons* (2). Il identifie ces termes courts dans les informations d'enregistrement stockées dans l'index (3), classe les enregistrements associés par pertinence (4) et renvoie les résultats auxquels vous avez accès (5).

Remarque: Après la création ou la mise à jour de l'enregistrement d'un objet interrogeable, il peut falloir jusqu'à 15 minutes ou plus pour que le texte mis à jour puisse faire l'objet d'une recherche. Les enregistrements d'un objet peuvent être recherchés uniquement s'ils sont stockés dans l'index de recherche.Le moteur de recherche renvoie uniquement les résultats que vous êtes autorisé(e) à visualiser.

Pour plus d'informations sur les possibilités de la recherche, regardez les vidéos ci-dessous.

Searching in Salesforce

Search in Salesforce Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Comment la recherche scinde-t-elle les informations ?

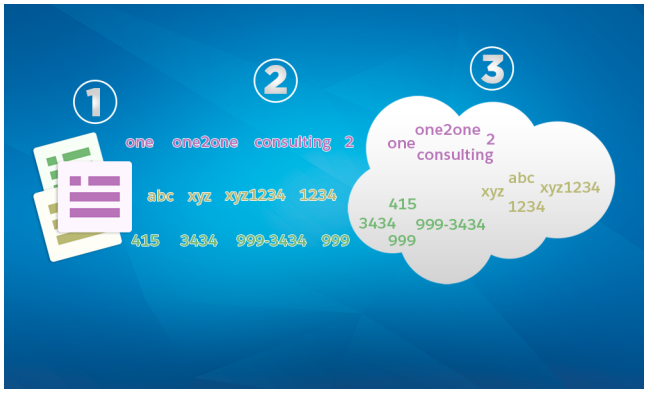
Chaque fois que vous créez un enregistrement, le moteur de recherche scinde les informations à rechercher en segments. Comprendre la division des informations aide à sélectionner les termes de recherche à utiliser.

Lorsque vous créez ou mettez à jour un enregistrement (1), le moteur de recherche scinde le texte recherché de l'enregistrement en termes plus courts appelés *segments* (2). Il stocke ensuite les segments dans l'index de recherche (3). De la même façon, lorsque vous effectuez une recherche, le moteur de recherche scinde vos termes de recherche en segments afin de renvoyer les enregistrements qui ont des segments correspondants dans l'index.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**



Voici des exemples des segments créés à partir d'informations d'enregistrements. Lorsque les termes de recherche incluent une ponctuation, le moteur de recherche crée des segments alphanumériques. Vous pouvez trouver l'enregistrement avec une recherche utilisant n'importe quel segment indexé répertorié.

Informations de l'enregistrement	Segments indexés
Acme, Inc.	acme inc
Web2Lead	web2lead web 2 piste
Exhibit-XYZ1234	exhibit-xyz1234 exhibitxyz1234 exhibit xyz1234 xyz 1234

Informations de l'enregistrement	Segments indexés
(415) 999-3434	415 999-3434 9993434 999 3434
john.smith@domain.com	john.smith@domain.com @domain.com john.smith john smith johnsmith domain.com domaine com domaincom

Comment la recherche gère-t-elle les termes en chinois, japonais, coréen et thaïlandais ?

La recherche trouve des résultats pertinents pour les recherches effectuées en langues d'Asie de l'est comme le chinois, le japonais, le coréen et le thaïlandais en scindant les informations pour les stocker dans l'index de recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

Comment la recherche gère-t-elle les termes en chinois, japonais, coréen et thaïlandais ?

La recherche trouve des résultats pertinents pour les recherches effectuées en langues d'Asie de l'est comme le chinois, le japonais, le coréen et le thaïlandais en scindant les informations pour les stocker dans l'index de recherche.

Le moteur de recherche renvoie des résultats précis lors de recherches dans des langues d'Asie de l'Est qui ne comprennent d'espace entre les termes, en utilisant la segmentation morphologique.

Prenons pour exemple le problème d'indexation du terme *Préfecture de Tokyo* et de la recherche de Kyoto en japonais.

Terme indexé	Terme de recherche
東京都	**京都**
Préfecture de Tokyo	Kyoto

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

La segmentation morphologique sépare le terme **東京都** (préfecture de Tokyo) en deux segments.

Terme indexé	Terme de recherche
東京 Tokyo	**都** Préfecture

Cette forme de segmentation assure qu'une recherche de **京都** (Kyoto) renvoie uniquement les résultats qui incluent **京都** (Kyoto), et pas **東京都** (préfecture de Tokyo).

En chinois, en japonais, en coréen et en thaïlandais (CJKT), vous pouvez trouver une personne en saisissant le nom avant le prénom. Rechercher ***佐々木律子*** renvoie toutes les personnes qui ont à la fois le nom ***佐々木*** et le prénom ***律子***.

Quelle est la différence entre les recherches de Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 ?

La recherche globale dans le site complet Salesforce (que ce soit Lightning Experience ou Salesforce Classic) et l'application mobile Salesforce1 utilisent le même index de recherche de sorte que vos recherches s'appliquent toujours aux mêmes données. Vous affichez le même ensemble d'enregistrements récemment accédés dans les résultats instantanés. L'étendue de recherche (la liste des objets que vous utilisez le plus souvent) influence les résultats de recherche. N'oubliez pas que certains objets standard ne sont pas disponibles dans Salesforce1 et Lightning Experience. Par conséquent, les résultats de recherche peuvent changer. De plus, l'interface de recherche globale diffère d'une expérience à l'autre. Par conséquent, tenez compte des différences visuelles et de navigation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Fonctionnalité	Applications téléchargeables Salesforce1 pour iOS et Android	Application navigateur mobile Salesforce1	Site complet de Lightning Experience	Site complet de Salesforce Classic
Accès à la recherche	Zone de recherche au-dessus du menu de navigation de Salesforce1.	Icône de recherche située dans l'en-tête.	Zone de recherche située dans l'en-tête.	Zone de recherche située dans l'en-tête.
Résultats instantanés quand la zone de recherche est sélectionnée	Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés, tous objets confondus.	Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés pour l'objet actuellement sélectionné dans la barre d'étendue de recherche.	Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés, tous objets confondus.	Non disponible. Commencez à saisir pour afficher instantanément des résultats.

Fonctionnalité	Applications téléchargeables Salesforce1 pour iOS et Android	Application navigateur mobile Salesforce1	Site complet de Lightning Experience	Site complet de Salesforce Classic
Résultats instantanés au fur et à mesure de votre saisie	Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés.	Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les enregistrements correspondants que vous n'avez pas consultés récemment.	Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les enregistrements correspondants que vous n'avez pas consultés récemment.	Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés.
Résultats de la recherche complète	Vous affichez les trois premiers enregistrements des objets récemment utilisés. Les résultats sont groupés par objet et triés par pertinence.	Vous voyez plusieurs résultats pour l'objet sélectionné dans la barre d'étendue de recherche. Modifiez l'objet pour afficher plus de résultats. Les résultats sont triés par pertinence.	Vous voyez des résultats pour l'objet sélectionné dans la barre d'étendue de recherche. **Meilleurs résultats** répertorie les meilleurs résultats des objets les plus utilisés. Modifiez l'objet pour afficher plus de résultats. Les résultats sont triés par pertinence.	Vous affichez les cinq premiers enregistrements des objets récemment utilisés. Les résultats sont groupés par objet et triés par pertinence.
Affinage des résultats de recherche	Non disponible.	Vous pouvez trier les résultats par type de champ.	Vous pouvez trier les résultats par en-tête de colonne.	Vous pouvez trier les résultats par en-tête de colonne. S'il a été activé par votre administrateur, le filtrage est également disponible.
Recherche dans le fil	La recherche globale ne recherche pas d'informations dans les fils. Utilisez plutôt la recherche des fils. Dans la page **Fil**, tirez la page vers le bas pour exposer la zone de recherche.	Dans la page des résultats de recherche, sélectionnez **Fils** dans la barre d'étendue de recherche depuis le fil Toute la société.	Vous utilisez la recherche globale sur la page d'accueil Fils pour voir les résultats du fil Toute la société. Si vous n'avez pas fait votre recherche à partir de la page d'accueil Fils, passez à **Fils** dans la barre d'étendue de recherche.	Depuis la page des résultats de recherche, utilisez **Rechercher les fils** pour voir les résultats de toute votre entreprise.

Fonctionnalité	Applications téléchargeables Salesforce1 pour iOS et Android	Application navigateur mobile Salesforce1	Site complet de Lightning Experience	Site complet de Salesforce Classic
Caractères des termes de recherche	**iOS** : la recherche globale renvoie des résultats pour les 155 premiers caractères de votre terme de recherche. la recherche dans le fil renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères. **Android** : renvoie des résultats pour le terme de recherche complet, quel que soit le nombre de caractères.	renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche.	renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche.	**Menu latéral et avancée** : renvoie des résultats pour les 80 premiers caractères de votre terme de recherche. **Globale** : renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche.

Comment effectuer une recherche dans les champs de référence ?

Utilisez la recherche de référence pour associer deux enregistrements.

Terme	Définition	Disponible dans Salesforce Classic ?	Disponible dans Lightning Experience ?
Référence standard	Recherche un ensemble limité de champs pour chaque objet, tel que le champ de nom. Les résultats sont limités à 50 enregistrements à la fois. Vous pouvez trier, filtrer ou personnaliser les colonnes dans les résultats.	Oui	Non
Référence avancée	Recherche davantage de champs pour chaque objet. Les requêtes de recherche sont séparées en deux termes de recherche distincts, ce qui offre une meilleure	Oui, si activé par l'administrateur	Oui, mais le filtrage n'est pas disponible

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Terme	Définition	Disponible dans Salesforce Classic ?	Disponible dans Lightning Experience ?
	correspondance et de meilleurs résultats. Les résultats n'ont pas de limitation spécifique à la référence, et vous pouvez affiner les résultats.		
Saisie automatique de référence (résultats instantanés)	Toutes les recherches de référence affichent une liste dynamique d'enregistrements correspondants lors de la saisie dans un champ de recherche.	Oui, si activé par l'administrateur. Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés.	Oui. Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les enregistrements correspondants que vous n'avez pas consultés récemment.
Filtres de référence associés	Filtres définis par l'administrateur qui limitent les valeurs valides et les résultats des champs de référence pour des recherches de boîte de dialogue de référence avancées. Peuvent être obligatoires ou facultatifs. Par exemple, vous pouvez configurer le champ de référence **Propriétaire du compte** pour afficher uniquement les utilisateurs actifs dans le même enregistrement.	Oui, si activé par l'administrateur	Oui
Filtres de référence dépendants	Filtres définis par l'administrateur qui référencent des champs dans l'enregistrement d'objet actuel (la source) pour des recherches de boîte de dialogue de référence avancées. Peuvent être obligatoires ou facultatifs. Par exemple, vous pouvez configurer le champ de requête **Contact** pour afficher uniquement les contacts associés au compte sélectionné dans le champ de requête **Nom**	Oui, si activé par l'administrateur	Non

Terme	Définition	Disponible dans Salesforce Classic ?	Disponible dans Lightning Experience ?
	du compte du même enregistrement.		
Boîtes de dialogue de référence (présentation de recherche)	Dans Configuration, les administrateurs définissent les champs qui sont disponibles dans la présentation de recherche de boîte de dialogue de référence. Les utilisateurs peuvent ajouter et supprimer des champs de la liste en utilisant Mes colonnes. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des champs supplémentaires qui n'ont pas été définis dans la présentation de recherche par les administrateurs.	Oui	Oui, mais les résultats de la recherche de référence et globale sont combinés sous la présentation Résultats de recherche. Mes colonnes n'est pas disponible.
Champs de filtre de référence (présentation de recherche)	Dans Configuration, les administrateurs définissent les champs disponibles pour le filtrage des recherches de référence avancées. Les utilisateurs accèdent aux filtres à l'aide de l'option Afficher les filtres dans la boîte de dialogue de référence. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des champs supplémentaires qui n'ont pas été définis dans la présentation de recherche par les administrateurs.	Oui, si activé par l'administrateur	Non

Recherche dans la boîte de dialogue de référence dans Salesforce Classic

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte.

Recherche de référence dans Lightning Experience

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte. Dans la recherche de référence d'objets recherchés, les termes sont comparés à tous les champs interrogeables d'un enregistrement, et non uniquement au nom de l'enregistrement. Si votre enregistrement auto-suggéré n'est pas affiché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète. Si vous ne voyez pas de nouvel enregistrement dans les résultats de la recherche, attendez 15 minutes et réessayez. Consultez d'autres réponses aux questions fréquemment posées sur les références.

Recherche dans la boîte de dialogue de référence dans Salesforce Classic

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Recherche avec la boîte de dialogue de référence

Les objets Salesforce comprennent souvent des *champs de référence* qui permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence `Compte` qui associe le contact à son compte.

Conseils concernant l'utilisation des références standard et avancée

Tenez compte de ces conseils lors de l'utilisation des références standard et avancée.

Exécution automatique de références

Si elles ont été activées par votre administrateur, les références prennent en charge la saisie automatique.

Recherche avec la boîte de dialogue de référence

Les objets Salesforce comprennent souvent des *champs de référence* qui permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence `Compte` qui associe le contact à son compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Les champs de référence s'affichent via le bouton dans les pages de modification d'enregistrement. Un clic sur ouvre une boîte de dialogue de référence qui permet de rechercher l'enregistrement que vous souhaitez associer à l'enregistrement modifié. Une *référence blanche* est effectuée lorsque vous cliquez sur l'icône de référence sans saisir de terme.

Salesforce offre deux types de référence.

Références standard

Tous les champs de référence utilisent par défaut la recherche de référence standard. Dans les recherches de référence standard, Salesforce interroge une sélection de champs de recherche pour chaque objet. Les résultats de recherche peuvent inclure jusqu'à 50 enregistrements. Les objets standard sont triés par ordre alphabétique croissant. Les objets personnalisés sont triés par ordre décroissant de date de dernier accès. Vous pouvez trier, filtrer ou personnaliser les colonnes dans les résultats de recherche.

Références étendues

Si votre administrateur l'a activée, Salesforce utilise la recherche de référence étendue pour les champs de référence de compte, de contact, d'opportunité, d'utilisateur et d'objet personnalisé. Les références étendues incluent davantage de capacités de recherche que les références standard :

- Par défaut, les références étendues interrogent un ensemble limité de champs, appelés champs *Nom* pour chaque objet. Si votre recherche d'un enregistrement renvoie un grand nombre de résultats, par exemple pour un contact dont le nom est courant, vous pouvez interroger tous les champs qui peuvent être recherchés de cet enregistrement afin d'affiner vos résultats. Si l'option est disponible dans la boîte de dialogue de référence étendue, sélectionnez **Tous les champs**, puis saisissez les autres termes uniques à l'enregistrement recherché, par exemple l'adresse e-mail du contact.
- Les requêtes de référence étendues sont séparées en termes de recherche distincts pour les divisions entre caractères alphabétiques, numériques et spéciaux. Par exemple, si vous saisissez `ALL4ONE` dans un champ de référence étendue, la requête résultante recherche *ALL* et *4* et *ONE*. Par conséquent, la saisie de `ALL et 4 et ONE` renvoie les correspondances de *ALL4ONE*. De même, la recherche de `S&` renvoie les champ contenant *S&* et *&S*.
- Vous pouvez trier et filtrer les résultats des recherches de références étendues. Vous pouvez également masquer et organiser les colonnes affichées dans la fenêtre de résultats.

Remarque: En plus des filtres contrôlés par l'utilisateur, les administrateurs peuvent créer des filtres de référence dans les champs d'une relation de référence, principal-détails ou hiérarchique, afin de limiter les valeurs valides dans les résultats de la boîte de dialogue de référence de ce champ.

- Les références étendues renvoient tous les enregistrements qui correspondent à vos critères de recherche et qui permettent de parcourir de grands ensembles de résultats de recherche.

Remarque: Salesforce renvoie les correspondances d'un objet personnalisé uniquement si votre administrateur lui a associé un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire d'ajouter l'onglet à l'affichage.

Lorsque vous exécutez une *référence vide*, la liste de tous les enregistrements récemment utilisés s'affiche. Les résultats de recherche varient pour certains types d'objet :

- Pour les références standard de produits et de files d'attente, la boîte de dialogue affiche une liste alphabétique des 50 premiers enregistrements.
- S'il s'agit de références standard de campagnes, elle affiche les 100 premières campagnes actives.
- Pour la référence standard d'actifs dans une requête, la boîte de dialogue affiche tous les actifs liés au contact de la requête, le cas échéant.
- Pour les références standard ou étendues d'utilisateurs, la boîte de dialogue affiche une liste d'enregistrements utilisateur récemment accédés dans l'ensemble de votre organisation.

Conseils concernant l'utilisation des références standard et avancée

Tenez compte de ces conseils lors de l'utilisation des références standard et avancée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

- Dans des recherches de référence standard, un caractère générique est automatiquement ajouté à la fin de chaque terme de recherche. Par exemple, la recherche de `bob jo` revient à rechercher `bob* jo*`, et renvoie des éléments contenant *bob jones*, *bobby jones* ou *bob johnson*. Vous pouvez utiliser un caractère générique astérisque (*) explicite dans votre chaîne de recherche.
- Pour des références avancées en particulier, le caractère générique ne peut pas être le premier caractère du terme ou de la phrase recherché, et les résultats de recherche peuvent inclure davantage d'enregistrements que prévu si les termes de la recherche contiennent une combinaison de lettres, de chiffres et de caractères spéciaux.
- Si vous saisissez une valeur dans une zone de texte de référence, puis enregistrez l'enregistrement sans cliquer sur l'icône de référence ( ), Salesforce exécute automatiquement une recherche de référence standard. Si une correspondance exacte est trouvée, la valeur du champ de référence est enregistrée, même si d'autres correspondances partielles existent. Si aucune correspondance exacte n'existe, mais qu'une ou plusieurs correspondances partielles sont trouvées, Salesforce vous invite à sélectionner une valeur dans la liste déroulante des correspondances. Si aucun résultat ne correspond au texte que vous avez saisi, une erreur s'affiche.
- Pour rechercher des contacts, des pistes, des utilisateurs ou d'autres personnes dont les champs `Prénom` ou `Nom` possèdent des espaces, placez les termes entre guillemets.

  Par exemple, pour rechercher une personne qui porte le nom *von hausen*, saisissez `« von hausen »`.
- Dans les organisations dans lesquelles le portail client ou le portail partenaire Salesforce est activé, vous pouvez filtrer les résultats qui s'affichent dans la boîte de dialogue de référence des utilisateurs, en sélectionnant une file d'attente, un groupe d'utilisateurs dans la liste déroulante `Responsable` ou `Attribué à`.
- Si votre organisation a recours aux services et si vous êtes autorisé à effectuer des affectations par services, les résultats de votre boîte de dialogue de référence incluent les enregistrements du service sélectionné dans la fenêtre de référence.

Exécution automatique de références

Si elles ont été activées par votre administrateur, les références prennent en charge la saisie automatique.

Les références standards et avancées peuvent afficher une liste dynamique des enregistrements correspondants récemment utilisés lors de la modification d'un champ de référence. Cette liste est limitée aux objets du type approprié et, à l'exception des références d'utilisateurs, elle est renseignée à partir des éléments récemment utilisés. Par exemple, lors de la modification d'une référence de compte, vous pouvez consulter les comptes récemment utilisés avec les noms qui correspondent au préfixe saisi. Les contacts récemment utilisés ne figurent pas dans cette liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

L'exécution automatique de références est soumise aux restrictions suivantes :

- Vous devez avoir des enregistrements visités récemment du type approprié pour que la liste d'exécution automatique de la référence soit renseignée.
- Vous devez modifier le champ de référence d'une page de modification d'enregistrement.

Les détails de survol sont affichés uniquement pour les champs de référence sur les types d'objet inclus dans les listes d'enregistrements récemment utilisés. Par exemple, les produits ne sont pas inclus dans les listes d'enregistrements récemment utilisés. Par conséquent, les détails de survol ne sont pas affichés pour un champ de référence de produits.

Recherche de référence dans Lightning Experience

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte. Dans la recherche de référence d'objets recherchés, les termes sont comparés à tous les champs interrogeables d'un enregistrement, et non uniquement au nom de l'enregistrement. Si votre enregistrement auto-suggéré n'est pas affiché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète. Si vous ne voyez pas de nouvel enregistrement dans les résultats de la recherche, attendez 15 minutes et réessayez. Consultez d'autres réponses aux questions fréquemment posées sur les références.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Pourquoi ne vois-je aucun résultat dans la liste de sélection ?

Si un objet n'a pas été rendu interrogeable dans votre organisation ou si vous n'avez pas déjà consulté l'enregistrement, le menu déroulant est vide.

Puis-je utiliser une recherche avec correspondance partielle ?

Pour rechercher l'enregistrement désiré, saisissez le terme de recherche complet. La recherche de référence n'utilise pas automatiquement les recherches avec correspondance partielle avec caractères génériques de fin. Ce comportement permet d'éviter les résultats indésirables.

Qu'est-ce qui détermine le champ secondaire sous le nom de l'enregistrement ?

Lorsqu'il est disponible, un deuxième champ est affiché sous le nom du champ principal dans les références, qui fournit des informations contextuelles supplémentaires. Par exemple, l'emplacement *San Francisco* est affiché sous la société *Acme, Inc.* pour vous aider à différencier des noms d'enregistrement similaires et à sélectionner l'enregistrement approprié. Votre administrateur personnalise les champs secondaires lorsqu'il définit l'affichage des champs d'enregistrement et leur ordre.

Quels champs sont interrogés dans la recherche de la boîte de dialogue de référence ?

Lorsque vous commencez votre saisie dans le champ de référence, vous voyez une liste de résultats suggérés automatiquement. Ces résultats instantanés sont produits par l'identification du terme de recherche dans le champ de nom des enregistrements. Cependant, si vous effectuez une recherche complète, les résultats renvoyés identifient le terme recherché à tous les champs interrogeables de l'objet. Ce comportement est semblable aux résultats de recherche globale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?

Quels sont les résultats que je vois quand j'effectue une saisie dans la barre de recherche ?

Pourquoi ne vois-je aucun résultat dans la liste de sélection ?

Si un objet n'a pas été rendu interrogeable dans votre organisation ou si vous n'avez pas déjà consulté l'enregistrement, le menu déroulant est vide.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Puis-je utiliser une recherche avec correspondance partielle ?

Pour rechercher l'enregistrement désiré, saisissez le terme de recherche complet. La recherche de référence n'utilise pas automatiquement les recherches avec correspondance partielle avec caractères génériques de fin. Ce comportement permet d'éviter les résultats indésirables.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Qu'est-ce qui détermine le champ secondaire sous le nom de l'enregistrement ?

Lorsqu'il est disponible, un deuxième champ est affiché sous le nom du champ principal dans les références, qui fournit des informations contextuelles supplémentaires. Par exemple, l'emplacement *San Francisco* est affiché sous la société *Acme, Inc.* pour vous aider à différencier des noms d'enregistrement similaires et à sélectionner l'enregistrement approprié. Votre administrateur personnalise les champs secondaires lorsqu'il définit l'affichage des champs d'enregistrement et leur ordre.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Quels champs sont interrogés dans la recherche de la boîte de dialogue de référence ?

Lorsque vous commencez votre saisie dans le champ de référence, vous voyez une liste de résultats suggérés automatiquement. Ces résultats instantanés sont produits par l'identification du terme de recherche dans le champ de nom des enregistrements. Cependant, si vous effectuez une recherche complète, les résultats renvoyés identifient le terme recherché à tous les champs interrogeables de l'objet. Ce comportement est semblable aux résultats de recherche globale.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Résultats de recherche

La plupart du temps, vous allez rapidement trouver l'enregistrement que vous recherchez simplement en consultant les premiers résultats, qui sont triés par pertinence pour chaque utilisateur. Découvrez pourquoi certains enregistrements sont renvoyés et comment affiner vos résultats.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Comment les résultats de recherche sont-ils organisés ?

Le moteur de recherche trie les résultats les plus pertinents pour l'utilisateur en fonction de la fréquence des termes recherchés, de leur ordre et de leur unicité, de l'activité des enregistrements et de l'utilisateur et des autorisations d'accès. La pertinence des résultats de recherche peut varier en fonction des utilisateurs.

Comment affiner les résultats de recherche ?

Utilisez ces instructions pour rechercher rapidement des enregistrements sur la page de résultat de recherche.

Quels variantes des termes de recherche les résultats affichent-ils ?

Les résultats de recherche sont élargis aux termes pertinents ou similaires via la racinisation (renvoie les correspondances avec la racine du terme), les groupes de synonymes, la correction orthographique et les surnoms.

Quels sont les résultats que je vois quand j'effectue une saisie dans la barre de recherche ?

Lorsque vous effectuez une saisie dans la zone de recherche globale, une liste d'enregistrements suggérés automatiquement apparaît. Ces résultats instantanés vous permettent d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète.

Comment les résultats de recherche sont-ils organisés ?

Le moteur de recherche trie les résultats les plus pertinents pour l'utilisateur en fonction de la fréquence des termes recherchés, de leur ordre et de leur unicité, de l'activité des enregistrements et de l'utilisateur et des autorisations d'accès. La pertinence des résultats de recherche peut varier en fonction des utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Optimisations et filtres de priorité

Le moteur de recherche utilise de nombreux facteurs pour définir la priorité des enregistrements. Ces facteurs ne sont pas répertoriés dans l'ordre dans lequel ils sont appliqués ni par importance.

Fréquence

Donne la priorité aux enregistrements qui incluent plus d'occurrences du terme de recherche. De plus, les enregistrements qui contiennent tous les termes saisis ou une grande partie sont mieux classés.

Unicité
Donne la priorité aux enregistrements qui contiennent des termes uniques, selon le principe que l'unicité améliore la probabilité de pertinence d'un résultat.

Emplacement
Donne la priorité aux enregistrements dont les champs de type Nom, Titre ou Objet inclut le terme recherché.

Proximité
Donne la priorité aux enregistrements dont les termes recherchés sont proches les uns des autres, séparés par peu de mots ou aucun. Les enregistrements contenant la même séquence de termes sont mieux classés. De la même manière, si une seule chaîne alphanumérique est indexée avec plusieurs segments, les correspondances exactes ont la priorité sur celles qui incluent des termes intercalés.

Priorité
Donne la priorité aux enregistrements dont vous êtes responsable.

Longueur
Normalise le nombre d'instances d'un terme dans un enregistrement afin que les documents plus longs n'aient pas la priorité sur les plus courts. Cette optimisation s'applique aux enregistrements Salesforce Knowledge uniquement.

Pièce jointe d'un enregistrement
Normalise le nombre d'instances d'un terme dans une pièce jointe. Les pièces jointes avec de nombreuses instances d'un terme de recherche ne sont pas prioritaires sur les enregistrements plus pertinents avec moins d'instances. S'applique uniquement aux enregistrements Salesforce Knowledge.

Activité des enregistrements
Donne la priorité aux enregistrements fréquemment consultés ou modifiés et aux enregistrements ayant de nombreux enregistrements associés, comme les listes associées. La date de création des données n'affecte pas la hiérarchisation des résultats.

Activité des utilisateurs
Donne la priorité aux enregistrements que vous avez récemment modifiés ou consultés.

Accès
Renvoie uniquement les enregistrements que vous pouvez consulter.

Pourquoi différents utilisateurs voient-ils différents résultats ?

Les résultats de recherche sont ajustés pour l'utilisateur qui effectue la recherche.

- Les autorisations d'accès sont basées sur les profils des utilisateurs. Si vous n'avez pas accès à un enregistrement, mais que quelqu'un d'autre y a accès, il apparaît pour cette personne mais pas pour vous.
- La propriété d'un enregistrement améliore son classement dans les résultats. Si vous êtes responsable de l'enregistrement, il apparaît au début des résultats de recherche.
- Consulter ou modifier l'historique des enregistrements optimise les enregistrements dans les résultats. Si vous avez récemment consulté ou modifié un enregistrement, celui-ci est mieux classé dans la recherche que quelqu'un qui le consulte pour la première fois.
- L'historique d'un objet améliore son classement dans les résultats. Les enregistrements des types d'objet que vous utilisez le plus fréquemment ont une priorité plus élevée dans vos résultats de recherche.

Comment affiner les résultats de recherche ?

Utilisez ces instructions pour rechercher rapidement des enregistrements sur la page de résultat de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Comment affiner les résultats de recherche dans Salesforce Classic ?
Utilisez nos instructions pour trier et filtrer vos résultats afin de trouver rapidement des enregistrements.

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?
Utilisez nos instructions pour parcourir la page des résultats de recherche afin de trouver rapidement des enregistrements.

Comment affiner les résultats de recherche dans Salesforce Classic ?

Utilisez nos instructions pour trier et filtrer vos résultats afin de trouver rapidement des enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

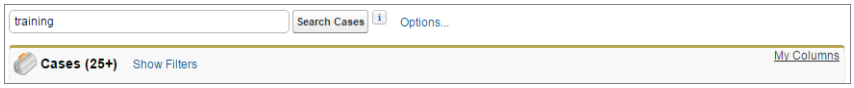
Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Lorsque vous utilisez la barre de recherche globale, vous effectuez une recherche parmi tous les objets et différents types de champs, y compris les champs de texte personnalisés et longs d'un enregistrement. Si vous saisissez plusieurs termes, les résultats contenant tous les termes recherchés sont renvoyés, et ils peuvent être très nombreux ! Voici quelques stratégies pour trouver l'enregistrement que vous recherchez après avoir effectué une recherche complète.

Rechercher partout
La recherche par défaut renvoie des résultats pour les objets que vous utilisez le plus fréquemment. Pour étendre la recherche à d'autres objets, utilisez **Tout rechercher**. Sans l'option **Tout rechercher**, la recherche globale ne dispose pas de suffisamment d'informations sur les objets que vous utilisez. Vos résultats incluent tous les objets jusqu'à ce qu'elle dispose de plus d'informations.

Épingler
Survolez et épinglez des objets importants en haut de la liste des résultats de la recherche. Vous pourrez toujours les détacher ou les réordonner ultérieurement. L'épinglage est utile pour les objets que vous n'utilisez pas fréquemment.

Filtrer



- Utilisez **Options...** pour limiter votre recherche aux éléments qui vous appartiennent (s'ils sont disponibles), à des recherches de phrases exactes, et à des services, si votre organisation en utilise.
- Utilisez **Afficher les filtres** (si disponible) pour filtrer vos résultats de recherche.
- Utilisez **Mes colonnes**, si disponible, pour personnaliser les colonnes affichées en changeant les **Champs sélectionnés** à partir des **Champs disponibles**

  Remarque: Votre administrateur détermine la disponibilité des champs de filtrage et les colonnes personnalisables dans la présentation de la recherche. Si votre administrateur n'a pas créé de présentation de recherche ou si les présentations de recherche ne sont pas disponibles pour un objet, vous ne pouvez pas filtrer les résultats de recherche ni personnaliser les colonnes dans les résultats de recherche. Les filtres ne sont pas disponibles dans les portails clients ou les portails partenaires.

Instructions supplémentaires

- Vérifiez que vous vous trouvez sur l'étendue d'objet appropriée. Vous pouvez modifier l'étendue dans la navigation de gauche.
- Vérifiez que l'orthographe est correcte et que vous avez saisi le terme de recherche complet. Vous pouvez également saisir un terme de recherche plus spécifique.
- Si vous avez récemment créé un enregistrement ou si un enregistrement a été modifié à plusieurs reprises, il n'est pas immédiatement affiché dans les résultats de recherche. Le processus pour qu'un enregistrement puisse faire l'objet d'une recherche, appelé indexation, peut prendre 15 minutes.

Searching in Salesforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?

Utilisez nos instructions pour parcourir la page des résultats de recherche afin de trouver rapidement des enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Trier vos résultats

Vous pouvez organiser les résultats à l'aide de la liste déroulante de tri. Outre la **pertinence**, le menu répertorie toutes les colonnes de la présentation de recherche. Triez en sélectionnant un ou plusieurs éléments dans la liste déroulante. Vous pouvez également cliquer sur les en-têtes des colonnes.

Le tri des résultats est pratique lorsque les enregistrements renvoyés dans la page des résultats de recherche sont trop nombreux.

Si la présentation de recherche comprend des champs qui ne peuvent pas être triés, le bouton de tri est désactivé.

Afficher les résultats les plus pertinents sur une page avec des meilleurs résultats

La page de recherche Meilleurs résultats répertorie les résultats d'enregistrement les plus pertinents pour chaque objet le plus souvent utilisé.

Cette option est pratique pour consulter les résultats d'un terme de recherche, sans rechercher un type d'objet spécifique. Par exemple, vous pouvez rechercher *Acme Inc.* et consulter la page des meilleurs résultats pour les comptes, les pistes et les opportunités associés. La page des meilleurs résultats de chaque personne diffère selon les objets qu'elle utilise le plus souvent. Le lien **Afficher plus** permet d'afficher plus de résultats pour un objet.

Afficher les publications de toute la société sous Fils

Si cette option est activée par votre administrateur, la page des résultats de recherche Fils répertorie les publications du fil Toute la société qui incluent les concordances avec le terme de recherche saisi.

L'utilisation de fils est pratique lorsque vous recherchez une publication que vous souhaitez consulter de nouveau. Par exemple, vous avez vu une publication sur une nouvelle vidéo de formation, mais vous avez oublié qui a publié cette information.

Filtrer les résultats par objet avec la barre d'étendue de recherche

Vos objets les plus fréquemment utilisés sont mis en évidence. La barre d'étendue de recherche située sous la zone de recherche globale permet de parcourir rapidement les résultats filtrés par objet. Pour afficher les résultats d'un objet, cliquez sur son nom.

Supposons que vous recherchez un contact dans la page d'accueil Comptes et que vous accédez à la page des résultats de recherche Compte. Cliquez sur l'objet Contacts afin d'afficher les résultats pour les contacts.

Afficher tous les objets disponibles sous Plus.

Si cet objet n'est pas affiché dans la barre d'étendue de recherche, sélectionnez **Plus** pour consulter la liste de tous les objets auxquels vous avez accès. Si les objets fréquemment utilisés sont trop nombreux pour la barre d'étendue de recherche, ils sont affichés au-dessus de la liste d'objets **Plus**. Pour rechercher un objet, faites défiler la liste alphabétique.

Instructions supplémentaires

- Vérifiez l'orthographe et assurez-vous que le terme de recherche saisi est complet. Vous pouvez également saisir un terme de recherche plus spécifique.
- Si vous avez récemment créé un enregistrement ou si un enregistrement a été modifié à plusieurs reprises, il n'est pas immédiatement affiché dans les résultats de recherche. Le processus qui permet de configurer un enregistrement pour la recherche, appelé indexation, peut prendre 15 minutes.

Search in Salesforce Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Quels variantes des termes de recherche les résultats affichent-ils ?

Les résultats de recherche sont élargis aux termes pertinents ou similaires via la racinisation (renvoie les correspondances avec la racine du terme), les groupes de synonymes, la correction orthographique et les surnoms.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Racinisation

Dans le processus de recherche, un terme est réduit à sa racine. Puis la recherche renvoie les correspondances pour les formes étendues. Ce comportement s'applique au type de terme que vous recherchez. Une recherche de nom renvoie les variantes de la forme du nom, et une recherche de verbe renvoie les variantes de la forme du verbe. Par exemple, la recherche de *exécuter* correspond aux éléments qui contiennent *exécuter*, *exécution* et *exécuté*.

Les résultats correspondant à une variante d'un terme recherché sont moins bien classés que ceux qui incluent le terme exact.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Article
- Fichier

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Chinois
- Danois
- Néerlandais
- English
- Français
- Allemand
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Norvégien

- Portugais
- Russe
- Espagnol
- Suédois
- Thaïlandais

Groupes de synonymes

Les groupes de synonymes contiennent des termes ou des phrases considérés comme équivalents dans les recherches. Une recherche de terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Par exemple, la recherche de *USB* renvoie des résultats pour tous les termes d'un groupe de synonymes contenant *USB*, *thumb drive*, *flash stick* et *memory stick*.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Article Knowledge
- Requête
- Fil Chatter
- Fichier
- Idée
- Question

Correction orthographique

Lorsque vous saisissez un terme de recherche qui ne renvoie aucun résultat, le moteur de recherche vérifie l'orthographe et renvoie les résultats basés sur l'orthographe correcte du terme.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Article Knowledge
- Groupe Chatter
- Fil Chatter
- Fichier
- Question

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Anglais

Surnoms

Vous ne savez plus si votre contact s'appelle Mike ou Michael ? Vous pouvez rechercher un nom, les résultats renvoyés comprennent les correspondances avec des surnoms associés. Par exemple, si vous recherchez `Mike Smith`, vous verrez également des résultats pour *Michael Smith*.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Compte
- Contact
- Piste
- Utilisateur

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Anglais

Quels sont les résultats que je vois quand j'effectue une saisie dans la barre de recherche ?

Lorsque vous effectuez une saisie dans la zone de recherche globale, une liste d'enregistrements suggérés automatiquement apparaît. Ces résultats instantanés vous permettent d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète.

Les résultats instantanés sont affichés uniquement pour les enregistrements qui contiennent des objets qui peuvent être recherchés.

Les enregistrements suggérés affichés sont ceux que vous avez consultés récemment ou ceux qui incluent le terme de recherche saisi. Si vous ne trouvez pas l'enregistrement recherché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète pour plus de résultats.

Les mots vides tels que *comment* et *à*, sont inclus dans les résultats instantanés pour ces objets.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

- Compte
- Campagne
- Requête
- Contact
- Contrat
- Objets personnalisés
- Recommandation
- Fonds
- Goal
- Piste
- Opportunity
- Commande
- Récompense
- Skill
- Rubrique
- User

Limites de la recherche dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez la recherche globale, la recherche du menu latéral, la recherche étendue, les requêtes structurées, les vues de liste et les filtres, certaines restrictions s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Chatter et recherche globale

Lorsque Chatter est activé, la recherche globale et la recherche de fil sont activées mais la recherche du menu latéral et la recherche étendue sont désactivées. L'administrateur de votre organisation doit avoir activé Chatter pour utiliser la recherche globale. Les options de recherche ne sont pas disponibles pour les utilisateurs de Chatter Free.

L'étendue de la recherche n'affecte pas les recherches dans les fils Chatter, qui comprennent les correspondances avec les publications dans tous les objets.

Menu latéral et recherche étendue

Le tableau souligne les différences principales entre le menu latéral et la recherche étendue.

Fonctionnalité	Menu latéral	Avancé
Emplacement	Si cet option est disponible, elle se trouve sur la gauche de la page. Le panneau du menu latéral peut être personnalisé de façon à être escamotable.	Lien vers la recherche étendue dans la recherche du menu latéral.
Champs d'enregistrement et pièces jointes	Recherche tous les types de champ personnalisés, à l'exception des types zone de texte, zone de texte longue et zone de texte enrichi. Les champs standard recherchés varient selon l'objet. Les recherches ne comprennent pas les pièces jointes.	Recherche tous les types de champ personnalisés. Les champs standard recherchés varient selon l'objet.
Recherche sur plusieurs objets	Choisissez un objet pour limiter votre recherche. Sélectionnez **Rechercher tout** pour lancer une recherche parmi tous les objets qui peuvent être recherchés via le menu latéral.	Choisissez un ou plusieurs objets pour limiter votre recherche. Sélectionnez **Rechercher tout** pour lancer une recherche parmi tous les objets qui peuvent être recherchés via la recherche avancée.
Termes recherchés	Utilise une recherche d'expression et fait correspondre les termes dans l'ordre exact dans lequel ils apparaissent. Par exemple, la recherche de `béatrice dupont` renvoie les éléments qui contiennent *Béatrice Dupont*, mais pas *Béa Dupont* ni *Béa T Dupont*. De plus, un caractère générique de fin est ajouté à la fin des termes de recherche. Par exemple, *Bob T Jones**.	Utilise une recherche de mots séparés pour les champs interrogeables d'un enregistrement. Par exemple, la recherche de `béatrice dupont` renvoie les éléments qui contiennent *Béatrice Dupont*, ainsi qu'un contact dont le nom est Béatrice Leroy et dont l'adresse e-mail est bleroy@dupont.com.
Recherche de surnoms	N'inclut pas les surnoms dans les résultats.	Inclut les résultats pour les surnoms.

Requêtes structurées basées sur plusieurs critères

Pour rechercher des enregistrements en fonction d'une requête structurée, comme les comptes d'une certaine région ou des opportunités ouvertes dans une société, utilisez une vue de liste, un rapport ou un tableau de bord.

Limiter aux éléments dont je suis responsable

Lorsque **Limiter aux éléments dont je suis responsable** est sélectionné, les résultats de la recherche ne renvoient aucun enregistrement d'actif, d'idée, de facture, de commande, de question, de devis, de réponse ou d'utilisateur, car ces enregistrements n'ont pas de responsable.

Filtres

Votre administrateur définit les champs de filtre disponibles dans une présentation de recherche. Les filtres de recherche ne sont pas disponibles dans les portails clients ou les portails partenaires.

Lors du filtrage des résultats de la recherche, l'opérateur est automatiquement sélectionné en fonction du type de champ. Sauf mention contraire, tous les champs utilisent l'opérateur « contains ». Les champs de numérotation automatique et téléphoniques utilisent l'opérateur « contient » car ils peuvent inclure des caractères non numériques. L'opérateur = (est égal à) est utilisé avec ces types de champs.

- Dates
- Nombres, à l'exception des champs de numérotation automatique ou téléphoniques
- ID d'enregistrements

L'utilisation explicite de l'opérateur OR est prise en charge uniquement dans les champs numériques. À l'exception des champs numériques, les virgules sont utilisées comme opérateurs OR dans les filtres de résultats de recherche. Par exemple, si vous saisissez acme, bretagne dans le champ de filtre Nom de compte, la recherche renvoie les noms des comptes contenant acme ou bretagne. Dans les champs numériques (dans lesquels la virgule peut faire partie d'un chiffres, les virgules ne sont pas traitées comme des opérateurs OR. Par conséquent, saisissez explicitement l'opérateur OR.

Si vous spécifiez plusieurs critères, les résultats ne contiennent que les enregistrements qui correspondent à tous les critères. Par exemple, si vous saisissez acme, bretagne dans le champ de filtre Nom de compte, la recherche renvoie les noms des comptes contenant acme ou bretagne.

N'incluez pas http:// ou https:// dans les critères de filtrage d'URL afin d'éviter des résultats inattendus. Lorsque vous saisissez des valeurs dans des champs URL et que vous les enregistrez, Salesforce ajoute http:// à toute URL ne commençant pas par http:// ou https://. L'élément http:// ajouté n'est pas stocké dans la base de données. Par exemple, si vous saisissez salesforce.com dans le champ Site Web, puis sauvegardez l'enregistrement, le champ Site Web affiche http://salesforce.com, mais la valeur stockée est salesforce.com. Par conséquent, si vous saisissez http://salesforce.com dans le champ de filtrage Site Web, vos résultats ne comprennent pas votre enregistrement.

Utilisation de la Corbeille

Utilisation de la Corbeille

Le lien **Corbeille** du menu latéral vous permet d'afficher et de restaurer les enregistrements supprimés pendant 15 jours avant leur suppression définitive. La limite maximale d'enregistrement dans votre Corbeille est égale à 25 fois l'espace de stockage en mégaoctets (Mo). Par exemple; si votre société dispose d'un espace de stockage de 1 Go, votre limite sera égale à 25 fois 1 000 Mo ou 25 000 enregistrements. Si votre organisation atteint sa limite, Salesforce supprime automatiquement les enregistrements les plus anciens s'ils ont été conservés au moins deux heures dans la Corbeille.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et récupérer les enregistrements supprimés :
- « Lire » sur les enregistrements de la Corbeille

Pour afficher et récupérer les enregistrements supprimés par d'autres utilisateurs :
- Modifier toutes les données

Pour récupérer les balises publiques supprimées :
- "Gestionnaire de balises"

Pour vider la Corbeille :
- Modifier toutes les données

Visualisation d'éléments de la Corbeille

Choisissez **Ma corbeille** dans la liste déroulante pour afficher uniquement les éléments supprimés. Les administrateurs et les utilisateurs dotés de l'autorisation Modifier toutes les données affichent les données supprimées dans la totalité de l'organisation via l'option **Toutes les Corbeilles**. Dans Personal Edition, l'option **Toutes les corbeilles** affiche l'ensemble de vos éléments supprimés.

Recherche d'éléments dans la Corbeille

1. Choisissez **Ma corbeille** ou **Toutes les corbeilles** dans la liste déroulante. Si vous choisissez **Ma corbeille**, la recherche s'effectue uniquement sur les éléments supprimés.
2. Saisissez les termes à rechercher. Les termes de recherche sont considérés comme des entités indépendantes, séparées par un AND implicite. Par exemple, si la recherche porte sur *béa dupont*, vous obtenez en retour les éléments contenant *béa* et *dupont*, mais pas le contact dont le nom est *béa leroy* et dont l'adresse e-mail est *bleroy@dupont.com*. Un caractère générique implicite est ajouté aux termes de votre recherche. Par conséquent, si la recherche porte sur *béa*, vous obtenez en retour *béa* ou *béatrice*. La recherche porte sur le champ affiché dans la colonne Nom de la Corbeille, tel que la piste `Nom`, `Numéro de la requête`, `Numéro du contrat` ou `Nom du produit`.

   Remarque: Certaines fonctionnalités de recherche, qui comprennent la racinisation et les synonymes, ne sont pas disponibles dans la recherche dans la Corbeille.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

Restauration d'éléments de la Corbeille

Pour restaurer des éléments, cochez la case en regard des éléments voulus, puis cliquez sur **Restaurer**. Pour restaurer tous les éléments supprimés, cochez la case située dans l'en-tête de colonne, puis cliquez sur **Restaurer**.

Lorsque vous restaurez un enregistrement, Salesforce restaure ses associations pour les types de relation suivants :

- Les comptes principaux (conformément au champ `Compte principal`)
- Les requêtes principales (conformément au champ `Requête principale`)
- Les solutions principales pour les solutions traduites (conformément au champ `Solution principale`)
- Les responsables des contacts (conformément au champ `Rattachement hiérarchique`)
- Les produits associés aux actifs (conformément au champ `des produits`)
- Opportunités associées à des devis (comme indiqué dans le champ `Opportunité` d'un devis)
- Toutes les relations de référence personnalisées
- Les membres de groupe de relations dans les comptes et les groupes de relations, avec certaines exceptions

- Onglets
- Les catégories, le statut de publication et les attributions d'un article

Remarque: Salesforce ne restaure que les relations de recherche qui n'ont pas été remplacées. Par exemple, si un actif est associé à un produit différent avant l'enregistrement d'un produit d'origine restauré, la relation actif-produit n'est pas restaurée.

Purge de la Corbeille

Pour éliminer définitivement les éléments supprimés avant la période définie de 15 jours, les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier toutes les données ont le choix entre les options **Vider votre corbeille** ou **Vider la corbeille de votre organisation**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'enregistrements

Exécution d'un rapport

Pour exécuter un rapport, recherchez-le sous l'onglet Rapports, puis cliquez sur son nom. La plupart des rapports s'exécutent automatiquement lorsque vous cliquez sur leur nom. Si un rapport est déjà affiché, cliquez sur **Exécuter le rapport** pour l'exécuter immédiatement ou planifier une exécution ultérieure. Dans Lightning Experience, le bouton **Exécuter le rapport** est affiché uniquement lorsque vous avez enregistré un rapport.

Si aucun résultat ne s'affiche, vérifiez l'une des conditions suivantes dans le rapport :

- Le rapport n'a renvoyé aucune donnée. Vérifiez vos critères de filtre pour vous assurer que des données sont renvoyées.
- En raison de la sécurité au niveau du champ, vous n'avez pas accès à l'un des regroupements sélectionné.
- Le contexte de votre formule récapitulative personnalisée ne correspond pas aux paramètres du graphique. Par exemple, si la formule est calculée pour Industrie et que le graphique ne contient pas Industrie, aucun résultat n'est renvoyé.
- Vos valeurs sont dépassent les valeurs acceptables. La valeur maximale autorisée est 999999999999999. La valeur minimale autorisée est -99999999999999.

Si votre rapport renvoie plus de 2000 enregistrements, seuls les 2000 premiers enregistrements sont affichés. Pour afficher la vue complète des résultats du rapport, cliquez sur **Exporter les détails**.

Si votre rapport prend plus de 10 minutes, Salesforce annule le rapport. Essayez les méthodes suivantes pour réduire la quantité de données dans votre rapport :

- Filtrez vos propres enregistrements au lieu d'afficher tous les enregistrements.
- Limitez l'étendue des données à une plage de dates spécifique.
- Excluez les colonnes inutiles du rapport.
- Masquer les détails du rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécution des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

Ajout d'une logique de filtrage

Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

Tri des résultats de rapport

Trier un rapport par les données d'une colonne spécifique en cliquant sur son en-tête. La sélection d'un en-tête de colonne tri les données par ordre croissant : le texte est classé de A à Z, les données numériques sont classées de la plus petite à la plus grande et les données temporelles sont classées de la plus proche à la plus éloignée.

Visualisation de données dans des tableaux de bord

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

Ajout d'une logique de filtrage

Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

Une fois ajouté à votre rapport, le filtre est numéroté. Le premier est le Filtre 1 et le deuxième est le Filtre 2. Vous appliquez une logique de filtrage en fonction de ces filtres numérotés.

Par exemple, supposons qu'un rapport sur les comptes contient des filtres `Région/province`, `Chiffre d'affaires annuel` et `Secteur d'activité`. Votre rapport contient les filtres suivants :

1. Région inclut Californie, Arizona, Nevada
2. Secteur d'activité égal à Banque
3. Chiffre d'affaires annuel supérieur à 10000000

Avec ces trois filtres, votre rapport renvoie les comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada, dans le secteur d'activité Banque, avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000 $. Cependant, si vous vous intéressez uniquement aux comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada ET dans le secteur d'activité Banque, OU avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $? Ajoutez une logique de filtrage à votre rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter** > **Logique de filtrage**.
2. Saisissez le numéro de ligne de chaque filtre, séparé par un opérateur de logique de filtrage.

   Par exemple, **(1 AND 2) OR 3** recherche les enregistrements correspondant à la fois à Filtre 1 et Filtre 2 ou Filtre 3.

   Voici un tableau complet des opérateurs de logique de filtrage :

Opérateur	Définition
ET	Recherche les enregistrements qui correspondent aux deux valeurs. **1 AND 2**
OU	Recherche les enregistrements qui correspondent à l'une des valeurs. **1 OU 2**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour créer des vues de liste personnalisées :
- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :
- Gérer les vues de liste publique

Opérateur	Définition
NOT	Recherche les enregistrements qui excluent les valeurs. Par exemple, Filtre 1 est **Secteur d'activité égal à « Biotechnologie »**. Vous définissez une logique de filtrage sur **Pas 1**. Votre rapport renvoie les enregistrements qui sont différents de Biotechnologie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désormais, votre rapport affiche les comptes du secteur d'activité Banque en Californie, en Arizona et au Nevada avec n'importe quel montant de chiffre d'affaires, et les comptes avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $.

Remarque:

- La logique de filtrage n'est pas disponible pour tous les filtres. Par exemple, vous ne pouvez pas les utiliser pour des champ récapitulatifs de cumul.
- Dans les rapports dont l'objet A peut avoir ou non un objet B, vous ne pouvez pas utiliser la condition OR pour le filtrage sur des objets multiples. Par exemple, si vous entrez le critère de filtre *`Le nom du compte commence par M OU le prénom du contact commence par M`*, un message d'erreur s'affiche, vous informant que votre critère de filtre est incorrect.
- À l'exception d'une logique de filtrage sur des champs de recherche, vous ne pouvez pas utiliser une logique de filtrage si vos filtres utilisent l'un des champs suivants :
  - `Rubriques`
  - `Description`
  - les champs `Ligne d'adresse 1`, `Ligne d'adresse 2`, `Ligne d'adresse 3`
  - `Catégorie de prévision`
  - `Campagne : Type de membre`
  - `Utilisateur : Nom du profil`
  - `Statut de connexion`
  - champs de zone de texte long personnalisés

Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

Opérateur	Utilisation
égal à	Utilisé pour une correspondance exacte. Par exemple, « Créé égal à aujourd'hui ».
inférieur à	Utilisé pour des résultats inférieurs à la valeur saisie. Par exemple, « Quota inférieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dans lesquels le champ de quota est compris entre 0 et 19 999,99.
supérieur à	Pour des résultats qui dépassent la valeur saisie. Par exemple, « Quota supérieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dont le montant quota commence à 20 000,01.
inférieur ou égal à	Pour des résultats identiques ou inférieurs à la valeur saisie.
supérieur ou égal à	Pour des résultats identiques ou supérieurs à la valeur saisie.
différent de	Affiche les résultats qui ne contiennent pas la valeur saisie. Cet opérateur est particulièrement utile pour éliminer les champs vides. Par exemple, « E-mail différent de <blank> ».
contient	Utilisé pour les champs qui comprennent votre chaîne de recherche, et parfois d'autres informations. Par exemple, « Comptes contient Bretagne » renvoie Voyage en Bretagne, Achats en gros en Bretagne et Bretagne Surf. Notez que si vous saisissez une chaîne de recherche courte, elle peut correspondre à un terme plus long. Par exemple, « Compte contient pro » renvoie Services Pro et Cie Promotions. Cet opérateur n'est pas sensible à la casse.
ne contient pas	Élimine les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur saisie. Par exemple, « Adresse postale - Ligne 2 ne contient pas Boîte postale ». Remarque: Lors de la spécification de critères de filtrage dans des champs récapitulatifs de cumul, `ne contient pas` utilise la logique « ou » sur les valeurs séparées par une virgule. Dans les vues de liste, les rapports et les tableaux de bord, `ne contient pas` utilise la logique « et ». Cet opérateur n'est pas sensible à la casse.
commence par	Lorsque vous connaissez les premiers caractères de la valeur, mais pas le texte exact. Cet opérateur est un terme de recherche plus étroit que « contient ». Par exemple, si vous saisissez « Compte commence par Bretagne », Bretagne Surf est renvoyé, mais pas Voyage en Bretagne et Achats en gros en Bretagne.
inclut	Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui comprennent un ou plusieurs valeurs que vous avez saisies. Par exemple, si vous saisissez « Intérêts inclut rugby, football, basket », les enregistrements qui contiennent uniquement « rugby » et ceux qui contiennent deux ou trois des valeurs saisies sont renvoyés. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle.
exclut	Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui ne contiennent aucune valeur correspondant à celles saisies. Par exemple, si vous saisissez « Intérêts exclut vin, golf », votre rapport répertorie les enregistrements qui contiennent des valeurs différentes de cette liste, y compris les valeurs vides. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle.

Opérateur	Utilisation
entre	Disponible uniquement pour des filtres de tableau de bord. Permet de filtrer des plages de valeurs. Pour chaque page, le filtre renvoie les résultats supérieurs ou égaux à la valeur minimale et inférieurs à la valeur maximale. Par exemple, si vous saisissez « Nombre d'employés entre 100 et 500 », vos résultats incluent les comptes qui comprennent 100 à 499 employés. Les comptes qui comprennent 500 employés ne sont pas inclus dans les résultats.

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

Lors de la création de critères de filtrage, vous pouvez utiliser des valeurs de liste de sélection spéciale dans vos critères de recherche. Ces listes de sélection spéciales contiennent des valeurs `Vrai` ou `Faux`.

Par exemple, pour afficher toutes les opportunités que vous avez gagnées, saisissez *`Gagné égal à Vrai`* comme critère de votre recherche. Pour afficher toutes les opportunités fermées/perdues, saisissez *`Fermé égal à Vrai`* et *`Gagné égal à Faux`*.

Remarque: Si vous créez des critères de filtrage pour un rapport ou une vue de liste, l'icône de référence s'affiche automatiquement lorsque vous filtrez l'une des listes de sélection spéciales. Cliquez sur l'icône de référence pour sélectionner la valeur `Vrai` ou `Faux`. Vous pouvez également saisir manuellement *`Vrai ou Faux`* dans les critères de filtrage.

Les champs disponibles avec leurs valeurs sont présentés ci-dessous :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

Champ de liste de sélection spéciale	Valeur	Description
Comptes et contacts : `Est Compte personnel`	`Vrai`	Le compte est un compte personnel. Notez que votre administrateur peut avoir personnalisé le nom de ce champ. Ce champ s'affiche en tant qu'icône du compte personnel ( ).
	`Faux`	Le compte est un compte professionnel.
Comptes, pistes et opportunités : `Compte partenaire`	`Vrai`	Le compte est un compte partenaire, ou le responsable de la piste ou de l'opportunité est un utilisateur partenaire.
	`Faux`	Le compte n'est pas un compte partenaire, ou le responsable de la piste ou de l'opportunité n'est pas un utilisateur partenaire.
Activités : `Toute la journée`	`Vrai`	S'applique uniquement aux événements, pas aux tâches. L'événement est défini sur toute la journée.
	`Faux`	L'événement est défini sur une heure spécifique.
Activités : `Fermé`	`Vrai`	S'applique uniquement aux tâches, pas aux événements. La tâche a été fermée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la tâche a une valeur « Fermé ».
	`Faux`	La tâche est toujours ouverte.
Activités : `Invitation à un événement` (uniquement pour des rapports)	`Vrai`	S'applique uniquement aux événements, pas aux tâches. L'événement est une invitation à la réunion envoyée à un autre utilisateur pour un événement à plusieurs personnes.

Champ de liste de sélection spéciale	Valeur	Description
	`Faux`	L'événement est l'événement à plusieurs personnes d'origine attribué à l'hôte de l'événement.
	`Faux`	L'activité n'a pas de feuille de route.
Activités : `Tâche`	`Vrai`	L'activité est une tâche, pas un événement.
	`Faux`	L'activité est un événement.
Campagnes : `Actif`	`Vrai`	La campagne est active et peut être sélectionnée dans plusieurs listes de sélection de campagnes, par exemple dans les assistants d'importation de campagnes.
	`Faux`	La campagne est inactive.
Requêtes : `Fermé`	`Vrai`	La requête a été fermée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la requête a une valeur « Fermé ».
	`Faux`	La requête est toujours ouverte.
Requêtes : `Hiérarchisé`	`Vrai`	La requête a été automatiquement hiérarchisée via la règle de hiérarchisation de votre organisation.
	`Faux`	La requête n'a pas été hiérarchisée.
Requêtes : `Nouveau commentaire libre-service`	`Vrai`	La requête a un nouveau commentaire ajouté par un utilisateur libre-service.
	`Faux`	La requête n'a pas de nouveau commentaire libre-service.
Requêtes : `Ouvert` (uniquement pour des rapports)	`Vrai`	La requête est ouverte, c.-à-d. que le champ `Statut` de la requête est différent de « Fermé ».
	`Faux`	La requête a été fermée.
Requêtes : `Libre-service commenté`	`Vrai`	La requête a un commentaire ajouté par un utilisateur libre-service.
	`Faux`	La requête n'a pas de commentaire libre-service.
Contacts : `Désinscription d'adresse e-mail`	`Vrai`	Le contact ne peut pas être inclus dans une liste de destinataires d'e-mail en masse.
	`Faux`	Le contact peut recevoir un e-mail en masse.
Contacts : `Libre-Service actif` (uniquement pour des rapports)	`Vrai`	Le contact est activé pour se connecter à votre portail libre-service.
	`Faux`	Le contact n'est pas activé pour le libre-service.
Pistes : `Converti` (uniquement pour des rapports)	`Vrai`	La piste a été convertie.
	`Faux`	La piste n'a pas été convertie.
Pistes : `Désinscription d'adresse e-mail`	`Vrai`	La piste ne peut pas être incluse dans une liste de destinataires d'e-mail en masse.

Champ de liste de sélection spéciale	Valeur	Description
	`Faux`	La piste peut recevoir un e-mail en masse.
Pistes : `Non lu`	`Vrai`	La piste n'a pas encore été affichée ou modifiée par le responsable depuis son attribution à cet utilisateur.
	`Faux`	La piste a été affichée ou modifiée au moins une fois par le responsable depuis son attribution.
Opportunités : `Fermé`	`Vrai`	L'opportunité est fermée, c.-à-d. que le champ `Étape` a une valeur de type Fermé/gagné ou Fermé/perdu.
	`Faux`	L'opportunité est toujours ouverte.
Opportunités : `Principal` (uniquement pour un rapport d'opportunités de partenaire)	`Vrai`	Le partenaire pour l'opportunité a été marqué comme partenaire principal.
	`Faux`	Le partenaire pour l'opportunité n'a pas été marqué comme partenaire principal.
Opportunités : `Privé`	`Vrai`	Le responsable de l'opportunité a coché la case `Privé` dans la page de modification de l'opportunité.
	`Faux`	La case `Privé` dans l'opportunité n'est pas cochée.
Opportunités : `Gagné`	`Vrai`	L'opportunité est fermée et gagnée, c.-à-d. que le champ `Étape` a une valeur de type Fermé/gagné.
	`Faux`	L'opportunité n'a pas été gagnée. Le champ `Étape` peut avoir une valeur de type Ouvert ou Fermé/perdu.
Produits : `Actif`	`Vrai`	Le produit est actif et peut être ajouté à des opportunités dans des organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.
	`Faux`	Le produit est inactif et ne peut pas être ajouté à des opportunités.
Produit : `Planification de la quantité attribuée`	`Vrai`	Le produit a une planification de quantité par défaut.
	`Faux`	Le produit n'a pas de planification de quantité par défaut.
Produit : `Planification du chiffre d'affaires attribué`	`Vrai`	Le produit a une planification de chiffre d'affaires par défaut.
	`Faux`	Le produit n'a pas de planification de chiffre d'affaires par défaut.
Solutions : `Visible dans le portail libre-service`	`Vrai`	La solution est marquée `Visible dans le portail libre-service` et est visible pour les utilisateurs du portail libre-service.
	`Faux`	La solution n'est pas marquée `Visible dans le portail libre-service` et n'est pas visible pour les utilisateurs du portail libre-service.
Solutions : `Révisé`	`Vrai`	La tâche a été révisée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la solution a une valeur « Révisé ».

Champ de liste de sélection spéciale	Valeur	Description
	`Faux`	La solution n'a pas été révisée.
Solutions `Dépassé`	`Vrai`	La solution traduite n'a pas été mise à jour pour correspondre à la solution principale à laquelle elle est associée.
	`Faux`	La solution traduite a été mise à jour pour correspondre à la solution principale à laquelle elle est associée.
Utilisateurs : `Actif`	`Vrai`	L'utilisateur est actif et peut se connecter.
	`Faux`	L'utilisateur est inactif et ne peut pas se connecter.
Utilisateurs : `Utilisateur hors ligne`	`Vrai`	L'utilisateur dispose d'un accès pour utiliser Connect Offline.
	`Faux`	L'utilisateur n'est pas activé pour utiliser Connect Offline.
Utilisateurs : `Utilisateur Marketing`	`Vrai`	L'utilisateur peut gérer des campagnes.
	`Faux`	L'utilisateur n'est pas activé pour gérer des campagnes.
Utilisateur : `Est partenaire`	`Vrai`	L'utilisateur est un partenaire.
	`Faux`	L'utilisateur n'est pas un partenaire.

Remarque: Seules les listes de sélection spéciales visibles dans votre présentation de page et dans les paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent être affichées.

Tri des résultats de rapport

Trier un rapport par les données d'une colonne spécifique en cliquant sur son en-tête. La sélection d'un en-tête de colonne tri les données par ordre croissant : le texte est classé de A à Z, les données numériques sont classées de la plus petite à la plus grande et les données temporelles sont classées de la plus proche à la plus éloignée.

- Pour inverser l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.
- Si l'en-tête de rapport flottant est activé pour votre organisation, le comportement du tri diffère légèrement.

  Lorsque les utilisateurs trient des données en cliquant sur un en-tête de rapport flottant, le rapport est actualisé et redirige les utilisateurs vers le début des résultats de rapport.
- Dans un rapport avec plusieurs niveaux de regroupement, vous pouvez trier par la valeur récapitulative qui définit chaque regroupement.
  Par exemple, générons un rapport Opportunités regroupé par type d'activité. Chaque regroupement `Type` est lui-même regroupé par `Étape`, et chaque regroupement `Étape` est regroupé par `Origine de la piste`. Désormais, vous pouvez trier les regroupements `Type` par montant, le regroupement `Étape` par étape et le regroupement `Origine de la piste` par nombre d'enregistrements.

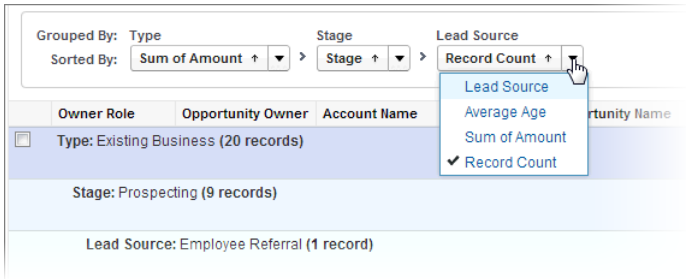
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour trier les résultats de rapport :
- Exécuter des rapports



Visualisation de données dans des tableaux de bord

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et actualiser des tableaux de bord :	Exécuter des rapports ET accéder au dossier de tableaux de bord
Pour créer des tableaux de bord :	Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord
Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :	Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord
Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :	« Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

L'onglet Tableaux de bord affiche le dernier tableau de bord consulté. Le haut de la page montre l'heure de dernière actualisation du tableau de bord et l'utilisateur dont les autorisations déterminent quelles données sont visibles dans le tableau de bord.

Chaque composant de tableau de bord affiche les données d'un rapport sous-jacent. Si vous avez accès au dossier du rapport source sous-jacent, vous pouvez afficher le composant de tableau de bord associé. Cliquez sur le composant d'un tableau de bord ou sur ses éléments afin d'accéder au rapport source, au rapport filtré, à la page de détail de l'enregistrement ou à une autre URL. Si vous explorez un composant filtré, les filtres de tableau de bord s'appliquent au rapport source.

Cliquez sur **Aller à la liste de tableaux de bord** pour afficher vos tableaux de bord. Recherchez un tableau de bord à l'aide de la recherche de tableaux de bord. Saisissez le nom dans le champ `Afficher le tableau de bord`, puis sélectionnez un tableau de bord dans la liste des résultats. Vous pouvez afficher les tableaux de bord uniquement dans les dossiers auxquels vous avez accès.

Suivez un tableau de bord pour que les mises à jour le concernant soient publiées dans votre fil Chatter.

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Votre administrateur peut personnaliser de nombreuses zones différentes pour sécuriser les données de votre société. Les utilisateurs des organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent contrôler l'accès des autres utilisateurs à leurs données en partageant des enregistrements individuellement avec des collègues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Action	Accès requis
Pour afficher un onglet :	• Vous devez disposer de l'autorisation Lire sur les enregistrements dans cet onglet. • Assurez-vous d'avoir personnalisé votre affichage personnel pour afficher l'onglet.
Pour afficher un enregistrement :	• Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type d'enregistrement que vous souhaitez afficher. • Les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent définir un modèle de partage qui détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires. Selon votre modèle de partage, le propriétaire peut être contraint de partager l'enregistrement avec vous si vous n'êtes pas propriétaire de l'enregistrement ou d'un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles. • Les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent utiliser la gestion des territoires pour accorder l'accès aux comptes, aux opportunités et aux requêtes.
Pour afficher un champ :	• Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type d'enregistrement du champ. • Pour les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, vérifiez la sécurité au niveau du champ. Vos paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent vous empêcher d'afficher le champ. • Vérifiez votre présentation de page. Vos paramètres de présentation de page

Action	Accès requis
	peuvent autoriser l'affichage de certains champs et pas d'autres.
Pour modifier un champ :	• Assurez-vous de disposer de l'autorisation Modifier sur le type d'enregistrement du champ. • Pour les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, vérifiez la sécurité au niveau du champ. Vos paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent définir un champ en « lecture seule ». • Vérifiez votre présentation de page. Les présentations de page peuvent définir des champs en lecture seule.
Pour afficher une liste associée :	• Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type des enregistrements affichés dans la liste associée. • Vérifiez votre présentation de page. Vos paramètres de présentation de page peuvent autoriser l'affichage de certains champs et pas d'autres.
Pour afficher un bouton ou un lien :	• Assurez-vous de disposer de l'autorisation requise pour exécuter une action. Les boutons et les liens s'affichent uniquement pour les utilisateurs qui disposent des autorisations d'utilisation appropriées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Octroi d'accès aux enregistrements

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Niveaux d'accès aux enregistrements

INDEX

A

accès aux enregistrements
- Accès total 124
- Lecture seule 124
- Lecture/Écriture 124
- Privé 124

Accessibilité
- aperçu 57
- autres formats de document 58
- mode Accessibilité 60
- mode Accessibilité dans Salesforce 58
- plug-ins 16
- raccourcis clavier 16
- recommandations 60
- support 58
- test 58

administrateur Salesforce
- fonctionnalités invisibles 43

Affichage
- notes et pièces jointes 166

Ajout
- pièces jointes 152

appareil
- activer l'appareil 45
- appareil perdu 45
- révoquer l'accès 45
- téléphone perdu 45

application 2

application mobile Salesforce Authenticator
- authentification à deux facteurs 107, 113–114
- Authentification à deux facteurs 111
- blocage des activités de compte non reconnues 114
- configuration requise 109
- connexion d'un compte 111
- connexion du compte 46
  - emplacements approuvés 116
  - ne plus approuver 116
- retirer le compte 112
  - Types de compte 111
  - Comptes code uniquement 111
  - Comptes standard 111
- vérification de l'activité du compte 113

application mobile Salesforce Authenticator *(suite)*
- vérifications automatisées 116
- désactivation des vérifications automatisées 116

Application mobile Salesforce Authenticator
- accès 108
- authentification à deux facteurs 115
- emplacements de confiance 115
- installation 108
- présentation 106
- utilisation 110
- vérification de l'activité du compte 115
- vérifications automatisées 115

application mobile Salesforce1
- accès 86
- comparaison des fonctionnalités 86
- connexion impossible 94
- Désactiver 97
- Données prises en charge 93
- installation 86
- Redirection vers l'application navigateur mobile 97
- ressources 95
- utilisation 95

Applications
- Lanceur d'application 39
- ouverture 37–39

applications mobiles Salesforce1
- configuration requise 90
- utilisation 97

Applications Salesforce1
- aperçu 84
- utilisation 96

Assistant
- Lightning Experience 78
- assistant 78

B

Balisage
- utilisation du composant de la barre latérale balise 160

Balises
- Aperçu 156
- balisage des enregistrements 157
- fusion 158
- gestion 158
- limites de balise 157

Balises *(suite)*
parcours 158
personnel ou public 156
personnelles et publiques 158
recherche 158
renommage 158
statistiques personnelles 158
suppression 158
suppression dans les enregistrements 158
suppression des balises 157
Balises personnelles
statistiques 158
Balises publiques 156, 158
Barre des tâches 143
Barre latérale 69
Boîte de dialogue de référence
à propos de 181

C

Calendrier
Onglet Accueil 76
Campagnes
filtrage des vues de liste 125, 127
Champs
notes 167
Chatter
charger des photos 52
informations sur les contacts 51
quitter des groupes 54
recherche 54–55
rejoindre des groupes 54
suivi d'enregistrements 53
suivi de personnes 52
Chatter Plus
FAQ 19
Cloud 2
Cloud Computing 2
Codage des e-mails
paramètres, modification 50
comment fonctionne la recherche 174–175
Confiance 2
Configuration
accès 40
informations personnelles 48
Recherche rapide 40
utilisateur 44
Configuration de l'utilisateur
activation de l'appareil 48
activation de l'ordinateur 46
Configuration de l'utilisateur *(suite)*
activer l'appareil 45
autorisation d'accès à la connexion 81
Modification 48
modification des mots de passe 46, 48
modifier le mot de passe 45
modifier les mots de passe 49
mot de passe expiré 49
paramètres de message 50
personnalisation des onglets 56
personnalisation des pages 56
réinitialisation de la question de sécurité 49
réinitialisation du jeton de sécurité 80
Conformité 508 57, 60
Connexion
domaine personnalisé 79
erreur de connexion 79
indice de connexion 36
indice du nom d'utilisateur 36
mot de passe oublié 79
nom d'utilisateur oublié 79
nom d'utilisateur verrouillé 79
oubli du mot de passe 79
oubli du nom d'utilisateur 79
première fois 36
réinitialisation du mot de passe 79
verrouillé 79
conseils 182
conseils pour les nouveaux utilisateurs 43
Contact
informations, Chatter 51
Corbeille 194
correcteur orthographique 160
Correction orthographique 189
Création
enregistrements 141
graphiques de vues de liste 138
notes 162
vues personnalisées 125–127
Création Rapide
création d'enregistrements 144

D

Database.com
documentation 7
guides du développeur 7
Dates
format 171
paramètres régionaux 171

Dates *(suite)*
utilisation dans les critères de filtrage 133
Démonstrations (vidéos) 20
détails de survol 183
Developer Edition
Aperçu 5
Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 57, 60
documentation 7
Documentation
fiches de conseils 19
guides de l'utilisateur 19
guides de mise en œuvre 19
imprimables 19

E

E-mail
modification des paramètres utilisateur 50
paramètres 50
Encadré
Aperçu 71
balises 156
enregistrement 2
enregistrements
champs obligatoires 142, 144, 146
création 141
création à partir des onglets d'objet 142
création avec la fonctionnalité création rapide 144
création dans des fils 143
modification 144
modification en ligne 146
suppression 151
Enregistrements
affichage 117
ajout de notes 162–164
création 141–142
recherche 117
suivi 53
Enterprise Edition
Aperçu 6
exécution automatique 183
Expansion Pack
présentation 11

F

FAQ
impression d'enregistrements 172
langues prises en charge 63
modèle de partage 139
partage d'enregistrements 171
FAQ *(suite)*
règles de partage 171
Fiches de conseils 19
Fils
suivi d'enregistrements 53
suivi de personnes 52
Filtrage
résultats de recherche 187
formatage d'une valeur
dates 160
devise 160
heures 160
numéros de téléphone 160
Fuseau horaire
paramètres, modification 50

G

gestion des territoires
mise en œuvre 19
Gestion des territoires d'entreprise
fiche de conseils pour les administrateurs 19
Graphique des performances
Lightning Experience
77
graphique des performances 77
Graphiques de vues de liste
affichage 137
Group Edition
Aperçu 5
Guides de l'utilisateur 19
Guides de mise en œuvre 19

H

Heures
format 171
paramètres régionaux 171

I

Impression
enregistrements 172
vues de liste 132
Installation
Application mobile Salesforce Authenticator 108
Application téléchargeable Salesforce1 86

J

JAWS 58
Jeton de sécurité
réinitialisation 80

L

Langue
    paramètres, modification 50
Liens 69
Lightning Experience
    configuration requise 14
    navigateurs pris en charge 14
    notes 163–164
    prise en charge des navigateurs 14
Listes
    navigation 74
    tri 74
listes associées 72
Listes associées 69
Listes avancées
    modification en ligne 150
listes d'enregistrements
    tri 131
Livraisons de contenu
    fiche de conseils 19
Logiciel en tant que service 2

M

Menu latéral réductible
    Affichage 71
    Masquage 71
Mes paramètres
    accès 41, 145
    navigation vers, Lightning Experience 41
    navigation vers, Salesforce Classic 41
    Recherche rapide 41, 145
    Recherche rapide, Lightning Experience 41
    Recherche rapide, Salesforce Classic 41
Mise en route
    fiches de conseils 19
    guides de l'utilisateur 19
    guides de mise en œuvre 19
    impression d'enregistrements 172
    langues prises en charge 63
    modèle de partage 139
    navigation 36
    navigation dans les pages d'accueil des objets. 37
    nouvel utilisateur 35, 116
    partage d'enregistrements 171
    règles de partage 171
    vidéos de démonstration 20
Mobile Lite
    installation 100
Modèles
    exemples de modèles de publipostage 20
Modification
    en ligne 148
    graphiques de vues de liste 139
    informations personnelles 48
    notes et pièces jointes 166
    paramètres de message 50
Modification du mot de passe 49
Modification en ligne
    à propos de 148
    listes avancées 150
Mot de passe
    authentification à deux facteurs 45
    confirmation de l'identité 45
    modifier l'utilisateur 45
    vérification de la connexion 45
Mot de passe oublié 49
Mots de passe
    authentification à deux facteurs 46, 48
    confirmation de l'identité 46, 48
    modification par l'utilisateur 46, 48
    modifier 49
    oubli 81
    réinitialisation 81
    vérification de la connexion 46, 48

N

Navigateurs
    configuration requise 11–12, 14
    paramètres 11–12, 14
    paramètres d'Internet Explorer 17
    paramètres de Firefox 18
    recommandations 11–12, 14
    support limité 11–12, 14
    versions prises en charge 11–12, 14
Noms
    format 171
    paramètres régionaux 171
Notes
    Activer 162
    affichage et modification 166
    Astuces 165
    Barre d'actions 162
    champs 167
    Configuration 162
    Configurer 162
    Conseils 165
    création 163–164

Notes *(suite)*
Création 162
Créer 164
Présentation 165
Prise 162
Rapport 164
Salesforce1 162, 165
suppression 169
Utilisation 165
Notes avancées 162, 165
Nouvelles notes 162, 165

O

objet 2
Objets
page d'accueil d'objets 37
présentation 37
Onglet
affichage de tous les onglets 57
Onglet Accueil
Aperçu 75
colonne de la barre latérale 71
Corbeille 194
créer une liste déroulante 143
personnalisation 75
section Calendrier 76
Section Mes tâches 76
utilisation du composant de la barre latérale balise 160
onglets
ajout 55
Onglets
personnalisation 56
orthographe 160
Oubli du mot de passe 49

P

Page d'accueil
Reportez-vous à l'onglet Accueil 75
Pages
navigation 69
Pages de détail
personnalisation 56
Paramètres personnels
accès 41, 145
navigation vers, Lightning Experience 41
navigation vers, Salesforce Classic 41
Recherche rapide 41, 145
Recherche rapide, Lightning Experience 41
Recherche rapide, Salesforce Classic 41
paramètres régionaux 160
Paramètres régionaux
dates 171
heures 171
noms 171
paramètres, modification 50
Partage manuel
modification ou suppression de l'accès 121
Performance Edition
Aperçu 6
Personal Edition
Aperçu 5
Personnes
suivi 52
Pièces jointes
affichage et modification 166
ajout 152
champs 167
suppression 169
Présentation des principes fondamentaux de Salesforce 1
Prise de note 162, 164–165
Procédure guidée 34
Professional Edition
Aperçu 6
Profil Chatter
configuration 40
Protection contre les doublons
règles de duplication 169
Publipostage
exemples de modèles de publipostage 20

Q

Question de sécurité
réinitialisation par l'utilisateur 49

R

Racinisation 189
Rapport
notes 164
Rapports
exécution 195
filtres de champ 196
tri des résultats 202
valeurs de liste de sélection spéciale 199
valeurs pour les champs de date 133
Recherche
balises 158
boîte de dialogue de référence 181
Chatter 54–55

Recherche *(suite)*
fonctionnement 173
Recherche en cours
Chatter 54
Résultats 185
rechercher 175
Références 182–183
Règles de duplication 169
Réinitialisation du mot de passe 49, 81
Responsable de contact
Aperçu 5
Rubriques
ajouter à des enregistrements 154
dans les enregistrements 152
retrait dans des enregistrements 156
rubriques d'aide de champs 141–142, 144, 146

S

Salesforce 2
Salesforce Classic
notes 163
Salesforce Classic Mobile
installation 100
périphériques pris en charge 99
Salesforce1
Configuration 165
Configurer 162, 165
Notes 162
Sections 69
Segmentation 174
Services
modification du service à sélectionner 74
service 74
Support
autorisation d'accès à la connexion 81
Suppression
balises 158
notes et pièces jointes 169
vues de liste 132–133
Surnoms 189
Synonyme 189

T

Tableaux de bord
affichage 203
Aperçu 203
Téléchargement
Application mobile Salesforce Authenticator 108
Téléchargement *(suite)*
Application téléchargeable Salesforce1 86
téléphone
activer l'appareil 45
appareil perdu 45
révoquer l'accès 45
téléphone perdu 45
Termes recherchés 174

U

Unlimited Apps Pack
présentation 11
Unlimited Edition
Aperçu 6
Utilisateurs
modification du service à sélectionner 74
Voir aussi Configuration utilisateur 48

V

Vidéo
démonstrations 20
Vues
Reportez-vous à Vues personnalisées 125–127, 129–131
vues de liste
tri 131
Vues de liste
Reportez-vous à Vues personnalisées 125
Vues Listes
Consultez la rubrique Vues personnalisées 127
graphiques de vues de liste 137–139
Impression 140
Reportez-vous à Vues personnalisées 125–126, 129–131
suppression 132–133
Vues personnalisées
création et enregistrement 125–127
filtres de champ 196
Impression 132
modification 129–131
navigation 74
se reporter aux vues de liste 132
suppression 133
tri 74
valeurs de liste de sélection spéciale 199
valeurs pour les champs de date 133

W

Workflow
filtrage par dates 133