

Sortir une force de vente terrain d'Excel

Maison Cerfeuil fabrique des biscuits et des plats cuisinés vendus en grande distribution. Dix chefs de secteur visitent soixante magasins répartis sur cinq enseignes. Les visites, les opérations promotionnelles et les objectifs vivaient dans des fichiers Excel dispersés : personne ne savait qui avait vu quel magasin, ni si une opération négociée était suivie.

Maison Cerfeuil, ses enseignes, ses magasins et ses collaborateurs sont inventés, et les données sont générées. Le CRM décrit ici est en revanche réel : construit, déployé et vérifié dans une organisation Salesforce.

60 magasins, 5 enseignes	400 visites terrain	7 automatisations	8 rapports, 2 dashboards	0 ligne de code
--	---	---	--	---------------------------------------

LE CAS PRATIQUE 1. Le problème 2. Ce qui a été construit 3. Huit arbitrages 4. Ce qui a été vérifié 5. Cinq obstacles 6. La méthode 7. Les limites	ANNEXE TECHNIQUE 1. Périmètre et contraintes 2. Modèle de données 3. Champs calculés 4. Règles de qualité 5. Automatisations 6. Modèle de sécurité 7. Pilotage 8. Jeu de données et déploiement 9. Treize limites de plateforme
---	--

	Nom du compte ↑	Code magasin ↓	Secteur ↓	Format ↓	Surface m² ↓	Nb ... ↓	Dernière visite ↓	Compl... ↓	
1	Ambre Annecy	MAG-0040	S07 - Auvergne-Rhône-Alpes	Super	2100	6	18/07/2026	100	
2	Ambre Antony	MAG-0022	S04 - Île-de-France Sud	Super	1860	8	15/10/2026	100	
3	Ambre Avignon	MAG-0058	S10 - PACA	Super	1920	9	11/04/2026	100	
4	Ambre Évreux	MAG-0010	S02 - Normandie	Super	1980	8	29/09/2026	100	
5	Ambre Meaux	MAG-0016	S03 - Île-de-France Nord	Super	1920	11	01/09/2026	100	
6	Ambre Nîmes	MAG-0052	S09 - Occitanie	Super	1980	10	19/10/2026	100	
7	Ambre Orléans	MAG-0034	S06 - Centre-Val de Loire	Super	2160	10	17/10/2026	100	
8	Ambre Pau	MAG-0046	S08 - Nouvelle-Aquitaine	Super	2040	9	20/09/2026	100	
9	Ambre Quimper	MAG-0004	S01 - Nord-Ouest	Super	2040	5	09/05/2026	100	
10	Ambre Reims	MAG-0028	S05 - Grand Est	Super	1800	12	02/10/2026	100	
11	Dorval Argenteuil	MAG-0014	S03 - Île-de-France Nord	Proxi	450	5	10/06/2026	100	
12	Dorval Caen	MAG-0008	S02 - Normandie	Proxi	510	0		75	
13	Dorval Évy	MAG-0020	S04 - Île-de-France Sud	Proxi	810	5	21/05/2026	100	
14	Dorval Grenoble	MAG-0038	S07 - Auvergne-Rhône-Alpes	Proxi		5	05/10/2026	75	

LE PROBLÈME

COUVERTURE

Quels magasins n'ont pas été visités depuis trop longtemps ? Sans trace structurée des visites, la direction commerciale arbitrait à l'intuition.

SUIVI

Une opération promotionnelle négociée puis oubliée coûte le double : la remise est consentie, le volume ne suit pas. Rien ne signalait les opérations laissées sans nouvelles.

FIABILITÉ

Des magasins en double, des codes incohérents, des fiches à moitié vides : toute consolidation partait d'une base fausse.

LA SOLUTION

Ce qui a été construit

MODÈLE

Une hiérarchie enseigne → magasin, et un objet **Visite** rattaché au magasin en relation maître-détail. Ce choix donne gratuitement deux indicateurs tenus à jour par la plateforme — nombre de visites et date de dernière visite — et fait hériter la sécurité du magasin. S'y ajoutent les opérations promotionnelles avec leurs produits, les objectifs par secteur et par trimestre, et les réclamations.

Developer Edition

Rechercher...

Cerfeuil Terrain

Comptes

Contacts

Visites

Opportunités

Objectifs secteur

Requêtes

Pistes

Campagnes

Rapports

Tableaux de bord

Compte

Ambre Reims

+ S'abonner

Planifier une visite

Code magasin

Secteur

Format

Dernière visite

MAG-0028

S05 - Grand Est

Super

02/10/2026

Associé

Détails

Nous n'avons trouvé aucun doublon potentiel pour ce compte.

Visites (6+)

Nouveau

Numéro de visite	Date de visite	Type de visite	Statut
V-00384	02/10/2026	Négociation	Planifiée
V-00140	20/09/2026	Négociation	Réalisée
V-00167	13/07/2026	Routine	Réalisée
V-00132	17/04/2026	Litige	Réalisée
V-00204	12/04/2026	Routine	Réalisée
V-00139	08/03/2026	Routine	Réalisée

Activité

Chatter

Filtres : Toutes les dates • Toutes les activités • Tous les types

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

À venir et passés

Aucune activité à afficher.
Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

Pour changer les informations affichées, essayez de modifier vos filtres.

Afficher toutes les activités

La fiche d'un magasin. Les visites remontent d'elles-mêmes, parce que **Visite est rattachée au magasin en relation maître-détail** — la même relation qui alimente les compteurs et fait hériter la sécurité.

Developer Edition

Rechercher...

Comptes

Contacts

Visites

Opportunités

Objectifs secteur

Requêtes

Pistes

Campagnes

Rapports

Tableaux de bord

Compte

Ambre Reims

+ S'abonner

Planifier une visite

Identification du magasin

Nom du compte	Secteur
Ambre Reims	S05 - Grand Est
Code magasin	Format
MAG-0028	Super
Compte principal	Surface m²
Halles d'Ambre	1800

Coordonnées

Adresse de facturation	Téléphone
51100 Reims	02 68 78 63 42
France	
	Propriétaire du compte
	Paul Delahousse

Activité terrain

Nb visites	Complétude %
12	100
Dernière visite	
02/10/2026	

Filtres : Toutes les dates • Toutes les activités • Tous les types

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

À venir et passés

Aucune activité à afficher.

Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

Pour changer les informations affichées, essayez de modifier vos filtres.

Afficher toutes les activités

Le même magasin côté détail. **Nb visites**, **Complétude %** et **Dernière visite** sont des champs de synthèse : aucune saisie, aucun risque d'écart avec la réalité.

QUALITÉ

Un doublon certain est **bloqué** — même code magasin. Un doublon probable est **signalé sans bloquer** — nom proche, même ville — parce qu'une enseigne peut légitimement avoir deux points de vente voisins : c'est un arbitrage humain, pas une règle. Six règles de validation cadrent les formats, et l'historique est conservé sur les champs sensibles.

SÉCURITÉ	Modèle privé par défaut, hiérarchie de six rôles, partage par secteur. Les droits ne passent pas par le profil mais par des ensembles d'autorisations regroupés par métier , avec une exception élégante : le taux de remise est mis en lecture seule pour les chefs de secteur sans dupliquer l'ensemble d'autorisations d'origine, qui reste réutilisable tel quel par la direction.
AUTOMATISATION	Sept automatisations, sans une ligne de code . Une visite passée en « réalisée » sans compte rendu déclenche une tâche le lendemain, une relance par email au troisième jour, et un blocage au huitième. Chaque matin à 7 h, un balayage signale les opérations promotionnelles sans nouvelles depuis quinze jours.

Developer Edition

Flow Builder F2 Alerte promo sans suivi - V2

Dernier enregistrement le 22/09/2026 11:01 Actif Exécuter Déboguer Enregistrer sous une nouvelle version Enregistrer Désactiver

Boîte à outils

Eléments Gestionnaire

Interaction (3)

- Exécuter l'agent
- Action
- Flux secondaire

Logique (9)

- Attribution
- Décision
- Attente des conditions
- Temps d'attente
- Attendre jusqu'à la date
- Boucle
- Transformation
- Tri de collection
- Filtre de collection

Données (4)

- Création d'enregistrements
- Mise à jour des enregistrements

Plus de composants sur AppExchange

Début

Flux déclenché par une planification

Flux démarre : mar., 22 sept. 202... Modi...

Fréquence : Une fois par jour

Objet : Opportunité Modi...

Conditions : 1

Oui

Décision

Opération promo sans suivi depuis 1...

Mettre à jour les ...

Cocher l'alerte de suivi

Créer des enregi...

Créer la tâche de relance

Le balayage quotidien, dans l'outil d'automatisation. **Déclenché par une planification, une fois par jour** sur les opérations promotionnelles : il coche l'alerte de suivi, puis crée la tâche de relance.

Developer Edition

Rechercher...

Cerfeuil Terrain
Comptes
Contacts
Visites
Opportunités
Objectifs secteur
Requêtes
Pistes
Campagnes
Rapports
Tableaux de bord

Visite

V-00062

+ S'abonner

Modifier

Nouveau contact

Supprimer

Magasin

Date de visite

Statut

Type de visite

Solvio Angoulême

12/09/2026

Réalisée

Routine

Associé

Détails

Planification

Número de visite	Statut
V-00062	Réalisée
Magasin	Type de visite
Solvio Angoulême	Routine
Date de visite	Motif
12/09/2026	Contrôle prix
Chef de secteur (nom)	Chef de secteur
Bastien Fourcade	

Contenu de la visite

Objectifs

Contrôler les prix consommateur face aux tarifs négociés et relever les écarts.

Compte rendu

Écart de prix sur 2 références, corrigé en caisse pendant la visite. Aucun litige tarifaire ouvert.

Activité

Chatter

Filtres : Toutes les dates • Toutes les activités • Tous les types

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

À venir et passés

Aucune activité à afficher.

Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

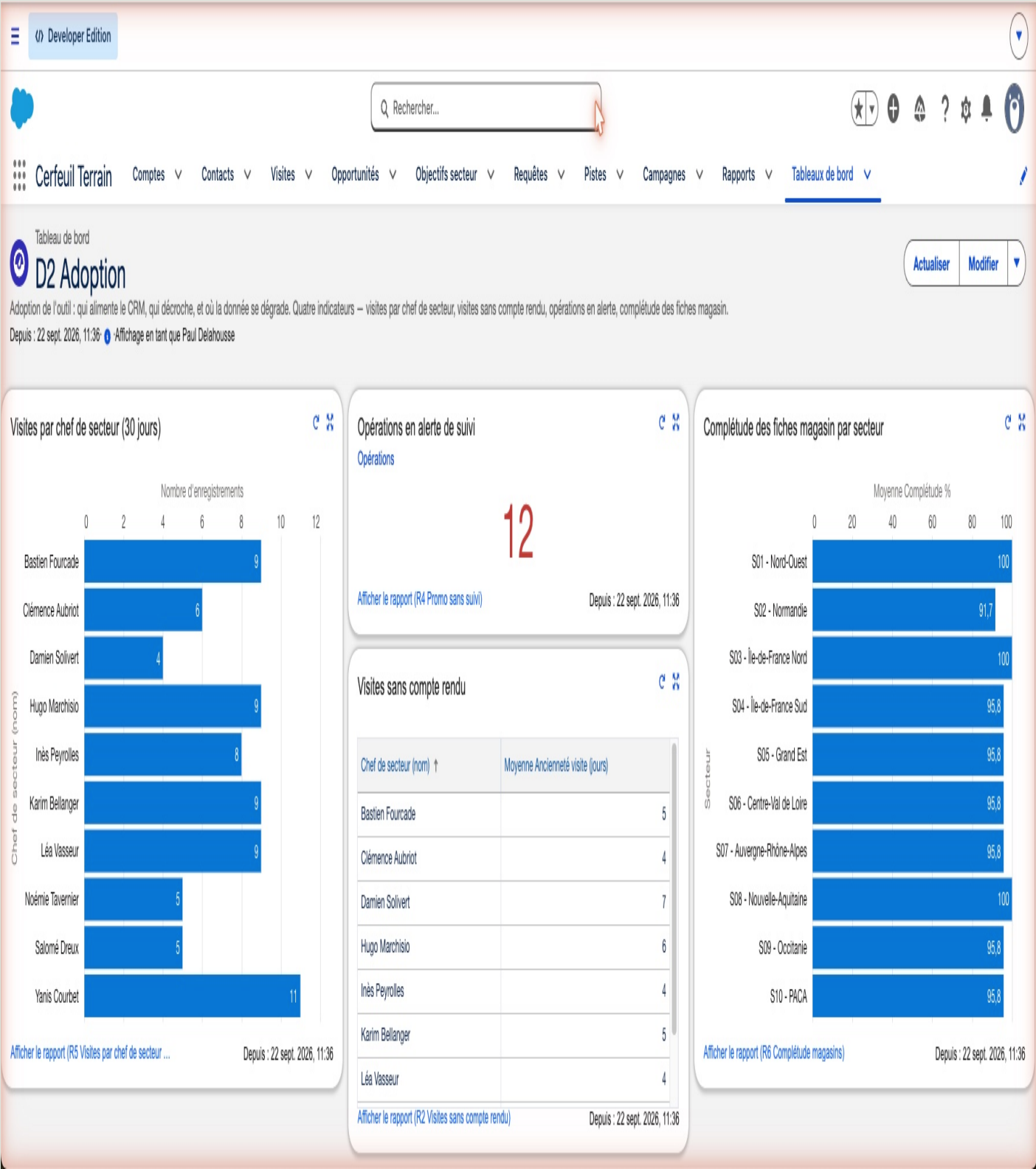
Pour changer les informations affichées, essayez de modifier vos filtres.

Afficher toutes les activités

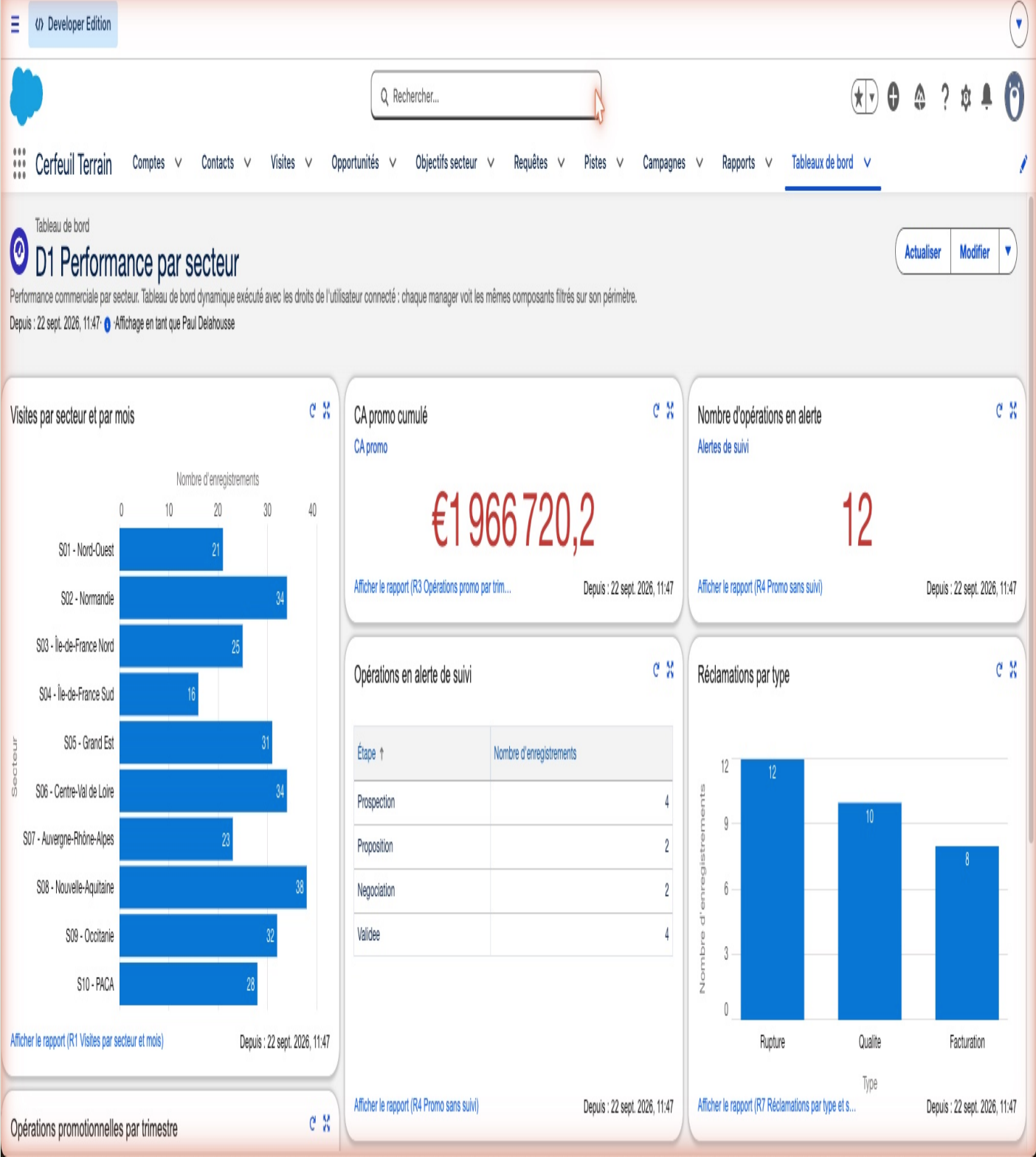
Une visite réalisée. **Ancienneté visite** se recalcule seule et **CR manquant** est positionné avant enregistrement — c'est cet indicateur, et non le compte rendu lui-même, qui alimente le suivi d'adoption.

PILOTAGE

Deux axes plutôt qu'un. La **performance** par secteur — visites, chiffre d'affaires promotionnel, atteinte des objectifs. Et l'**adoption**, qui est la vraie question d'un déploiement CRM : qui saisit, qui ne saisit pas, où la donnée se dégrade.



L'adoption : qui alimente le CRM et qui décroche, combien d'opérations sont en alerte, où la qualité des fiches se dégrade. **Quatre indicateurs, une seule page.**



La performance par secteur. Le tableau de bord est **exécuté avec les droits de l'utilisateur connecté** : chaque manager ouvre la même page et n'y voit que son périmètre, sans qu'il ait fallu la dupliquer dix fois.

ARBITRAGES

Huit choix, et ce qu'ils écartent

Chaque ligne est une décision où une autre option existait. C'est là que se joue la différence entre un système qui tient et un système qui se contourne.

Une relation d'appartenance, pas un simple lien

Au lieu de un champ de référence classique entre la visite et le magasin.

L'appartenance donne gratuitement les compteurs du magasin et fait hériter la sécurité : deux mécanismes que le simple lien ne permet pas. Coût accepté et assumé : une visite n'a pas de propriétaire à elle.

Un objet à deux visages, pas deux objets

Au lieu de un objet Enseigne et un objet Magasin, chacun le sien.

Deux objets auraient cassé la hiérarchie qui relie l'un à l'autre. Un seul objet avec deux formulaires garde la hiérarchie et n'expose à chacun que les champs qui le concernent.

Bloquer le doublon certain, seulement signaler le probable

Au lieu de bloquer tous les doublons, par prudence.

Une enseigne peut légitimement avoir deux magasins dans la même ville. Une règle qui bloque un cas légitime finit contournée : les gens saisissent ailleurs, et la donnée est perdue pour de bon.

Trois pressions graduelles, pas un blocage immédiat

Au lieu de refuser dès le premier jour une visite sans compte rendu.

Une tâche le lendemain, une relance le troisième jour, un refus le huitième. Un blocage immédiat aurait fait rejeter l'outil avant qu'il serve. C'est une décision de conduite du changement autant que de paramétrage.

Le profil est vide, les droits sont des briques

Au lieu de un profil par métier, chacun portant ses droits.

Les droits sont découpés par brique — lire le portefeuille, éditer les visites, gérer les réclamations — puis assemblés en groupes. Un nouveau rôle se compose à partir de l'existant au lieu d'ajouter un énième profil à maintenir.

**Retirer une permission, pas
dupliquer la brique**

Au lieu de créer une seconde version de la brique, sans le droit de modifier.

Le taux de remise devait être visible mais non modifiable pour le terrain, et modifiable pour la direction. Une permission est retirée à l'intérieur du groupe ; la brique d'origine reste unique et réutilisable telle quelle.

**Une jointure externe sur le rapport
de visites**

Au lieu de la jointure par défaut, qui n'affiche que les magasins ayant au moins une visite.

Avec la jointure par défaut, un magasin jamais visité disparaît du rapport censé précisément le signaler. Le choix de jointure décide ici si l'indicateur est juste ou trompeur.

**Un tableau de bord exécuté avec
les droits du lecteur**

Au lieu de une copie du tableau de bord par manager, filtrée à la main.

Une seule page, dix managers, chacun ne voit que son périmètre. Dix copies auraient dérivé les unes des autres dès la première évolution.

LES RÉSULTATS

Ce qui a été vérifié, et comment

Chaque ligne est un constat de l'état réel du système, obtenu par requête — pas une déduction à partir de la configuration.

Developer Edition

Rechercher...

Cerfeuil Terrain

Comptes

Contacts

Visites

Opportunités

Objectifs secteur

Requêtes

Pistes

Campagnes

Rapports

Tableaux de bord

Rapport : Visites Cerfeuil

R2 Visites sans compte rendu

Activer la modification de champ

Ajouter un graphique

Modifier

Adoption : visites réalisées restées sans compte rendu, groupées par chef de secteur, avec l'ancienneté moyenne. Le filtre s'appuie sur l'indicateur CR manquant, maintenu par un flow avant enregistrement.

Nombre total d'enregistrements

35

Moyenne : Ancienneté visite (jours)

5

☐ Chef de secteur (nom) ↑	☐ Numéro de visite	☐ Magasin: Nom du compte	☐ Date de visite	☐ Statut	☐ Ancienneté visite (jours)
☐ Bastien Fourcade (7)	V-00003	Ambre Pau	20/09/2026	Réalisée	2
	V-00116	Solvio Bordeaux	20/09/2026	Réalisée	2
	V-00176	Dorval Limoges	15/09/2026	Réalisée	7
	V-00212	Proxi-Lune Poitiers	17/09/2026	Réalisée	5
	V-00233	Ambre Pau	16/09/2026	Réalisée	6
	V-00254	Ambre Pau	15/09/2026	Réalisée	7
	V-00319	Proxi-Lune Poitiers	16/09/2026	Réalisée	6
Sous-total					Moy : 5
☐ Clémence Aubriot (3)	V-00263	Proxi-Lune Clermont	15/09/2026	Réalisée	7
	V-00324	Solvio Chambéry	20/09/2026	Réalisée	2
	V-00344	Proxi-Lune Clermont	18/09/2026	Réalisée	4
Sous-total					Moy : 4
☐ Damien Solivert (2)	V-00023	Solvio Cannes	15/09/2026	Réalisée	7
	V-00084	Solvio Marseille	15/09/2026	Réalisée	7

Nombres de lignes

Lignes de détail

Sous-totaux

Total général

Le rapport qui sert de juge de paix : **35 visites réalisées sans compte rendu**, groupées par chef de secteur, avec l'ancienneté moyenne de chaque retard. C'est la ligne surlignée ci-dessous.

Un chef de secteur Nord accède à un magasin de son périmètre	lecture · oui
Interrogation des droits effectifs, utilisateur par enregistrement	
Le même n'accède pas à un magasin du Sud	aucun accès
Le cloisonnement tient	
Le taux de remise lui est présenté en lecture seule	lecture · non modifiable
Droits calculés du groupe d'autorisations	
Le balayage quotidien s'exécute à l'heure française	07:00
Constaté le lendemain de la mise en service	
Il a signalé les opérations sans suivi et créé les relances	12 · 12
Douze opérations, douze tâches	
Une visite clôturée sans compte rendu déclenche la tâche	tâche créée
Échéance au lendemain	
Au-delà de sept jours, l'enregistrement est refusé	bloqué
La tolérance est bornée	
Le rapport d'adoption isole les visites sans compte rendu	35 · 5 jours
Groupées par chef de secteur, avec l'ancienneté moyenne	
Automatisations en erreur ou en attente	0
Après mise en service complète	

DÉCISIONS

Cinq obstacles et leur résolution

Aucun n'était visible sur le papier. Tous sont apparus au déploiement ou à l'exécution, et chacun a changé la conception.

SPÉCIFICATION IRRÉALISABLE

Le calcul prévu était impossible sur la plateforme

La conception initiale mesurait le délai de saisie du compte rendu par un champ calculé, à partir du compte rendu lui-même. Salesforce refuse : un champ texte long n'est utilisable ni dans une formule, ni dans un filtre, ni dans un rapport. La règle de blocage et trois automatisations reposaient sur le même test et ne se seraient jamais déclenchées.

→ Reconception en deux champs : un indicateur maintenu par une automatisation avant enregistrement — le seul endroit où le compte rendu est testable — et un calcul d'ancienneté indépendant. Même indicateur métier, mécanique différente.

PIÈGE DE PLATEFORME

Des champs livrés mais invisibles, y compris de l'administrateur

Symptôme trompeur : le système répond « ce champ n'existe pas » sur un champ qui existe bel et bien. Un champ créé par déploiement n'est accordé à aucun profil — pas même à un administrateur — et un champ sans autorisation est invisible jusque dans les requêtes.

→ Un ensemble d'autorisations dédié portant la visibilité de tous les champs du projet. Deux règles apprises au passage : une autorisation de champ suppose l'autorisation d'objet correspondante, et certains éléments valides sur un profil sont rejetés sur un ensemble d'autorisations.

LACUNE DE CONCEPTION

Les droits métier n'ouvraient pas l'accès aux magasins

Le paquet de droits du chef de secteur réunissait visites, opérations promotionnelles, objectifs et réclamations. Aucun n'accordait la lecture des comptes. Un chef de secteur n'aurait vu aucun magasin — et, la visite étant rattachée au magasin en maître-détail, aucune visite non plus.

→ Ajout d'un ensemble d'autorisations de lecture du portefeuille. La lacune n'apparaît qu'en créant un utilisateur réel et en interrogeant ses droits effectifs.

DÉFAUT DE CONFIGURATION

L'organisation était réglée sur un fuseau horaire américain

Le balayage programmé à 7 h se déclenchait à 16 h heure de Paris : une tâche planifiée s'exécute dans le fuseau de l'organisation, pas dans celui de l'utilisateur. Les horaires ouverts, sur lesquels se compte le délai d'escalade des réclamations, étaient dans le même cas.

→ Organisation recalée sur Paris, horaires ouverts du lundi au vendredi, tâche replanifiée. Vérifié le lendemain matin sur l'exécution réelle.

COMPORTEMENT À CONNAÎTRE

Les règles anti-doublon ne voient pas l'intérieur d'un même import

Trois doublons probables sont passés sans alerte lors du chargement en masse. Une règle de doublon compare aux enregistrements **déjà validés** ; à l'intérieur d'un même lot, les lignes ne se voient pas entre elles. La règle fonctionne — une création unitaire est bien refusée. À noter aussi : les doublons de code ont été arrêtés par la contrainte d'unicité du champ, qui agit avant la règle.

→ Chargement en deux passes, puis arbitrage des doublons probables depuis les jeux de rapprochement. Un jeu d'essai de 66 lignes portant 16 anomalies volontaires sert à rejouer le scénario à volonté.

APPROCHE

Comment le projet a été mené

CONFIGURATION	Tout est décrit en métadonnées et versionné, pas cliqué dans une interface. La configuration se relit, se compare, se rejoue sur une autre organisation.
DÉPLOIEMENT	En treize lots ordonnés selon leurs dépendances, chacun validé à blanc avant d'être livré . Un lot en échec n'entraîne pas les autres.
VÉRIFICATION	Rien n'est déclaré conforme sur la foi de la configuration. Chaque critère est interrogé sur l'état réel du système , y compris les droits d'un utilisateur donné sur un enregistrement donné.
TRAÇABILITÉ	Un journal consigne chaque action, chaque échec et sa correction. Les cinq obstacles ci-dessus en sortent : ils sont documentés parce qu'ils ont été rencontrés, pas reconstitués après coup.
PÉRIMÈTRE	Aucun développement. Tout est obtenu par configuration — c'est une contrainte volontaire, qui garde le système maintenable par un administrateur.

Ce que ce cas ne démontre pas

Les données et les utilisateurs sont générés. Les indicateurs d'adoption mesurent donc une activité fabriquée : ils prouvent que la mesure fonctionne, pas qu'une équipe l'a adoptée.

L'environnement est une organisation de développement, avec ses limites de volume et de licences.

Le périmètre exclut volontairement tout développement spécifique. Un besoin qui l'exigerait sortirait de ce cadre.

- Prolongements naturels : un circuit de validation sur les remises au-delà d'un seuil, qui remplacerait la restriction de droits par une approbation explicite.
- Une base de connaissances pour outiller le traitement des réclamations.
- Un pilote avec des utilisateurs réels, seul moyen de mesurer une adoption qui ne soit pas simulée.

Le détail de la configuration

Ce qui suit recense la configuration telle qu'elle existe dans l'organisation : objets, règles, automatisations, modèle de sécurité, et les limites de plateforme rencontrées en chemin. Cette partie s'adresse à un lecteur qui connaît Salesforce ; le récit ci-dessus se suffit à lui-même.

01

Périmètre et contraintes

CONTRAINTE	PORTÉE
Tout déclaratif	Aucun Apex, aucun composant Lightning. Automatisation exclusivement par Flow Builder : ni Workflow Rules, ni Process Builder.
Metadata first	Chaque élément déployable existe comme métadonnée versionnée dans un projet Salesforce DX. Ce qui n'est pas déployable est documenté comme procédure Setup.
Une seule organisation	Developer Edition. Pas de scratch org, pas de sandbox. Stockage de données limité à 5 Mo, ce qui a dimensionné le jeu de données.
Nommage	API names en anglais sans accent (<code>Visit__c</code> , <code>Promo_Start_Date__c</code>), libellés en français. Description obligatoire sur chaque objet, champ, règle et flux.
Données	Entièrement générées, aucune entreprise ni personne réelle. Domaine d'adresse e-mail dédié aux données de test.

02

Modèle de données

OBJET	NATURE	RELATION	RÔLE
Compte	Standard, deux types d'enregistrement	<code>ParentId</code> → hiérarchie enseigne → magasin	Enseignes et points de vente dans un seul objet, pour conserver la hiérarchie.
<code>Visit__c</code>	Personnalisé, numérotation automatique	<code>Store__c</code> → Compte, maître-détail, reparentable	La visite terrain. L'appartenance porte les cumuls et l'héritage de sécurité.

OBJET	NATURE	RELATION	RÔLE
Opportunité	Standard, type d'enregistrement dédié	Compte + lignes de produit	Opération promotionnelle : période, volume, remise, suivi.
Sector_Target__c	Personnalisé	Aucune relation d'appartenance	Objectif par secteur et par trimestre. Listes de sélection globales partagées.
Requête	Standard, type d'enregistrement dédié	Compte	Réclamation magasin, avec file d'attente et escalade.
Piste	Standard, type d'enregistrement dédié	—	Magasin indépendant à recruter. Conversion vers compte, contact, opportunité.

Conséquence du maître-détail. Un enregistrement en maître-détail n'a pas de propriétaire propre : `OwnerId` n'existe pas sur `Visit__c`. Le chef de secteur est donc porté par deux champs distincts — un champ texte issu de l'import terrain, et un champ de référence utilisateur alimenté par le flux d'écran, utilisé par les automatisations.

03

Champs calculés

CHAMP	OBJET	TYPE	DÉFINITION
Visit_Count__c	Compte	Récapitulatif de cumul	<code>COUNT</code> sur <code>Visit__c</code> . Impossible sans maître-détail.
Last_Visit_Date__c	Compte	Récapitulatif de cumul	<code>MAX(Visit_Date__c)</code> .
Completeness_Pct__c	Compte	Formule (pourcentage)	Part des quatre champs attendus effectivement renseignés.
Days_Since_Visit__c	Visite	Formule (nombre)	<code>TODAY() - Visit_Date__c</code> , avec <code>BlankAsBlank</code> .
Report_Missing__c	Visite	Case à cocher	Maintenue par un flux avant enregistrement : <code>LEN(Report__c) = 0</code> .

CHAMP	OBJET	TYPE	DÉFINITION
Follow_Up_Alert__c	Opportunité	Case à cocher	Positionnée par le balayage quotidien.

Pourquoi une case à cocher et non une formule. La spécification initiale mesurait le délai de saisie du compte rendu à partir du compte rendu lui-même. Un champ de type zone de texte longue n'est utilisable ni dans une formule, ni dans un filtre de rapport, ni dans une clause `WHERE`. La seule exception est le contexte avant enregistrement d'un flux, où la valeur est lisible : c'est là que l'indicateur est posé.

04

Règles de qualité

Règles de validation

RÈGLE	OBJET	CONDITION D'ERREUR
VR-01	Compte	<code>RecordType = Store AND ISBLANK(ParentId)</code> — un magasin sans enseigne parente.
VR-02	Compte	<code>NOT(Regex(Store_Code__c, "MAG-[0-9]{4}"))</code> — format du code.
VR-03	Visite	<code>ISPICKVAL(Status__c, "Completed") AND LEN(Report__c)=0 AND Visit_Date__c < TODAY() - 7</code>
VR-04	Opportunité	<code>Promo_End_Date__c < Promo_Start_Date__c</code>
VR-05	Opportunité	<code>Discount_Pct__c > 0.5</code> — un champ pourcentage vaut 0,5 pour 50 %.
VR-06	Compte	<code>NOT(Regex(BillingPostalCode, "[0-9]{5}"))</code>

Règles de doublon et de correspondance

RÈGLE	OBJET	ACTION	CORRESPONDANCE
DR-01	Compte	Blocage	Exacte sur le code magasin. Un code ne désigne qu'un point de vente.
DR-02	Compte	Alerte	Floue sur le nom, exacte sur la ville. Deux magasins voisins peuvent être légitimes.
DR-03	Contact	Alerte	Règle standard. Les homonymes existent.

RÈGLE	OBJET	ACTION	CORRESPONDANCE
DR-04	Objectif secteur	Blocage	Exacte sur secteur + trimestre. Un seul objectif par couple, par construction.

Deux comportements à connaître. Une règle de doublon compare aux enregistrements **déjà validés** : à l'intérieur d'un même lot d'import, les lignes ne se voient pas entre elles. Et la contrainte d'unicité d'un champ agit **avant** la règle de doublon : c'est elle, et non DR-01, qui a arrêté les doublons de code au chargement.

05

Automatisations

Sept flux, quatre types de déclenchement. Aucun code.

FLUX	OBJET	DÉCLENCHEMENT	CE QU'IL FAIT
F6	Visite	Avant enregistrement, création et mise à jour	Positionne <code>Report_Missing__c</code> selon que le compte rendu est vide. Avant enregistrement : aucune requête supplémentaire, aucune récursion.
F5	Opportunité	Avant enregistrement, mise à jour	Horodate le suivi et lève l'alerte quand l'étape ou la description change.
F1	Visite	Après enregistrement, création et mise à jour	Crée une tâche pour le chef de secteur, échéance au lendemain, quand une visite passe à « réalisée » sans compte rendu.
F3	Visite	Après enregistrement + parcours planifié	Trois jours après la visite, si le compte rendu est toujours vide : relance par e-mail.
F2	Opportunité	Planifié, quotidien	Chaque matin à 7 h : coche l'alerte de suivi et crée une tâche de relance sur les opérations sans nouvelles depuis quinze jours.
F4	Visite	Flux d'écran, action rapide sur la fiche magasin	Planifier une visite : date, type, motif, objectifs. Alimente le champ de référence chef de secteur.
AF1	Compte	Auto-lancé	Compose la synthèse d'un magasin — trois dernières visites, opérations ouvertes, réclamations ouvertes — pour l'agent conversationnel.

La chaîne de relance. J+1 tâche, J+3 e-mail, J+8 refus d'enregistrement par VR-03. Trois pressions graduelles plutôt qu'un blocage immédiat.

Deux points de vigilance. Un flux n'est validé qu'à l'activation, pas au déploiement : trois erreurs de typage sur des listes de sélection ne sont apparues qu'à ce moment-là. Et un flux planifié s'exécute dans le fuseau horaire de l'organisation, pas dans celui de l'utilisateur.

06

Modèle de sécurité

Visibilité des enregistrements

COUCHE	CONFIGURATION
Valeurs par défaut	Compte et contrat : privé . Contact : contrôlé par parent. Opportunité : privé. Requête : privé. La visite n'apparaît pas : elle hérite du magasin par le maître-détail.
Hierarchie de rôles	Six rôles : direction commerciale, deux chefs des ventes, deux chefs de secteur, Sales Ops. Un rôle voit les enregistrements des rôles subordonnés.
Règles de partage	Quatre règles : deux sur le compte, une sur la requête, une sur l'objectif secteur. Elles couvrent les cas latéraux que la hiérarchie ne traite pas.

Droits d'accès

ÉLÉMENT	RÔLE DANS LE MODÈLE
Profil FMCG_Base	Clone d'accès minimum. Ne porte aucun droit objet ni champ : seulement la licence, les mises en page et la visibilité de l'application.
PS_Stores_Read	Lecture du portefeuille de magasins et de leurs contacts.
PS_Visits_Edit	Création et modification des visites, sans suppression : une visite réalisée est une trace d'activité.
PS_Targets_Read	Lecture seule des objectifs : connaître sa cible sans pouvoir la modifier.
PS_Promo_Manage	Gestion des opérations promotionnelles, remise incluse.
PS_Case_Service	Traitement des réclamations magasin.
PS_Data_Quality	Droits d'import et d'export : assistant d'import, Data Loader.
PS_Report_Export	Exécution, création et export des rapports.

ÉLÉMENT	RÔLE DANS LE MODÈLE
PS_Admin_Projet	Sécurité au niveau champ et visibilité des types d'enregistrement pour l'administrateur.
PS_Agent_Visit_Prep	Lecture seule stricte pour l'utilisateur d'exécution de l'agent.
Groupes	PSG_Chef_de_secteur et PSG_Sales_Ops assemblent ces briques. C'est le groupe qui est attribué, jamais la brique isolée.
Mute_Discount_Edit	Ensemble de désactivation : retire le droit de modifier le taux de remise à l'intérieur du groupe chef de secteur, sans dupliquer PS_Promo_Manage , qui reste utilisable tel quel par la direction.

La lacune qui ne se voit qu'à l'usage. Le paquet de droits prévu au cahier des charges réunissait visites, opérations, objectifs et réclamations — mais aucun accès aux comptes. Un chef de secteur n'aurait vu aucun magasin, et, le maître-détail faisant hériter la lecture, aucune visite non plus. PS_Stores_Read a été ajouté après avoir créé un utilisateur réel et interrogé ses droits effectifs.

07

Pilotage

Types de rapport personnalisés

TYPE	JOINTURE	POURQUOI
Magasins avec visites	Externe	Un magasin jamais visité reste dans le rapport. Avec la jointure par défaut, les magasins oubliés disparaîtraient du rapport censé les signaler.
Visites Cerfeuil	Interne	Analyse de la visite elle-même, avec les champs du magasin.
Opérations promo Cerfeuil	Interne	Opportunités du type promotionnel et leurs champs dédiés.
Magasins complétude	Interne	Qualité des fiches, champ par champ.
Réclamations magasin	Interne	Requêtes du type réclamation, croisées type × statut.

Rapports et tableaux de bord

RÉF.	RAPPORT	FORMAT	CE QU'IL MESURE
R1	Visites par secteur et mois	Matriciel	Rythme de visite. Jointure externe : les magasins à zéro visite apparaissent.
R2	Visites sans compte rendu	Récapitulatif	Adoption. Groupé par chef de secteur, ancienneté moyenne en valeur.
R3	Opérations promo par trimestre	Récapitulatif	Performance promotionnelle, à rapprocher des objectifs.
R4	Promos sans suivi	Récapitulatif	Opérations en alerte, groupées par étape. Doit revenir à zéro.
R5	Visites par chef de secteur (30 j)	Récapitulatif	Qui alimente l'outil sur la période récente.
R6	Complétude magasins	Récapitulatif	Qualité des fiches par secteur, filtré sur les magasins.
R7	Réclamations par type et statut	Matriciel	Où s'accumulent les dossiers non traités.
R8	Historique des remises	Récapitulatif	Audit des modifications d'opportunité.
D1	Performance par secteur	Dynamique	Exécuté avec les droits de l'utilisateur connecté : une page, chaque manager son périmètre.
D2	Adoption	Standard	Visites par chef de secteur, visites sans compte rendu, opérations en alerte, complétude.

Contrainte de composant. Un rapport tabulaire ne peut pas alimenter un composant de tableau de bord sans limite de lignes explicite. R4 a été converti en rapport récapitulatif groupé par étape. Et une métrique de tableau de bord reprend la première valeur agrégée du rapport : retirer la somme sur le montant était nécessaire pour qu'elle affiche un *nombre d'opérations* et non un montant.

Jeu de données

Généré par script déterministe : une graine fixe et une date de référence produisent toujours le même jeu, ce qui rend chaque scénario rejouable.

5 enseignes	60 magasins	120 contacts	400 visites	80 opérations promo	30 réclamations
40 objectifs	40 pistes	15 produits			

- Anomalies volontaires : 8 magasins à fiche incomplète, 35 visites sans compte rendu, 12 opérations sans suivi. Elles font vivre les rapports de qualité et d'adoption.
- Un jeu d'essai séparé de 66 lignes portant 16 anomalies sert à rejouer le scénario de qualité de données à volonté.
- Chargement en plusieurs passes, ordonnées par dépendance : enseignes, magasins, contacts, visites, opérations, puis objectifs et réclamations.
- Cinq pistes converties dans l'interface, pour couvrir le mappage de conversion.

09

Déploiement et versionnement

- Treize lots ordonnés selon leurs dépendances : listes de sélection globales, objets et champs, types d'enregistrement, mises en page, règles, flux, sécurité, rapports.
- Chaque lot est **validé à blanc** avant d'être livré : le déploiement s'exécute sans rien écrire et rend la liste complète des erreurs.
- Un dépôt Git, un commit par module, et un journal de construction qui consigne chaque action, chaque échec et sa correction.
- Un contrôle automatisé vérifie avant chaque déploiement que les descriptions ne dépassent pas 255 caractères, limite qui s'applique aux ensembles d'autorisations, aux rapports et aux tableaux de bord.

10

Limites de plateforme rencontrées

Chacune a été rencontrée à l'exécution, pas lue dans une documentation. Elles ont toutes modifié la configuration.

FORMULES

Une zone de texte longue n'est utilisable ni dans une formule, ni dans un filtre de rapport, ni dans une requête. Seul le contexte avant enregistrement d'un flux permet de la lire.

SÉCURITÉ AU NIVEAU CHAMP

Un champ créé par déploiement n'est accordé à **aucun** profil, administrateur compris. Le symptôme trompe : le système répond « ce champ n'existe pas » sur un champ qui existe.

ENSEMBLES D'AUTORISATIONS

Une permission de champ suppose la permission d'objet correspondante. Et certains éléments valides sur un profil — la mention de mise en page par défaut, par exemple — sont rejetés sur un ensemble d'autorisations.

FORMULES NUMÉRIQUES

`ISBLANK` est inopérant sur un champ numérique dont les blancs sont traités comme zéro. Le paramètre de traitement des blancs doit être choisi avant d'écrire la formule.

CHAMPS POURCENTAGE

La valeur est stockée telle qu'affichée mais divisée par cent dans une formule : un plafond à 50 % s'écrit `> 0.5`.

FLUX

Un flux n'est validé qu'à l'activation, pas au déploiement. Une valeur de liste de sélection doit être convertie explicitement en texte pour être comparée.

FLUX PLANIFIÉS

L'exécution suit le fuseau horaire de l'organisation, pas celui de l'utilisateur. Les horaires ouverts, qui portent l'escalade des réclamations, sont dans le même cas.

RÈGLES DE DOUBLON

La comparaison porte sur les enregistrements déjà validés : dans un même lot d'import, les lignes ne se voient pas entre elles. La contrainte d'unicité d'un champ, elle, agit en amont de la règle.

CONVERSION DE PISTE

Le mappage des champs à la conversion n'est pas déployable en métadonnées dans cette organisation : il se configure dans le gestionnaire d'objet. Et il ne s'applique pas rétroactivement aux pistes déjà converties, qui restent en lecture seule.

VUES DE LISTE

Un filtre par type d'enregistrement n'est pas résolvable en métadonnées. Une case à cocher se filtre avec `1`, pas avec `true`.

MISES EN PAGE

Les listes associées portent des noms internes : la liste des lignes de produit d'une opportunité ne s'appelle pas comme on l'attend, et la liste des comptes enfants n'existe pas — Lightning l'affiche d'elle-même.

RAPPORTS

Le nom d'un rapport est limité à 40 caractères. Un champ servant de regroupement ne peut pas figurer aussi dans la liste des colonnes.

IMPORTS EN MASSE

Les fins de ligne du fichier doivent correspondre à celles déclarées au chargeur, faute de quoi le lot entier est rejeté sur une erreur peu explicite.

11

Hors périmètre

- **Agent conversationnel.** La plateforme est activée, la spécification de l'agent est écrite et le flux qui l'alimente est actif. La création de l'agent bute sur une licence utilisateur distincte de la licence d'ensemble d'autorisations : l'état exact et les chemins de déblocage sont documentés dans le dépôt.
- **Développement spécifique.** Exclu volontairement. Un besoin qui l'exigerait sortirait du cadre, qui est de garder le système maintenable par un administrateur.
- **Pilote réel.** Les indicateurs d'adoption mesurent une activité générée. Ils prouvent que la mesure fonctionne, pas qu'une équipe a adopté l'outil.

« Conception et mise en œuvre d'un CRM Sales Ops sur Salesforce : modèle de données, qualité de données, automatisations, pilotage de la performance et de l'adoption. »

Paul Delahousse · cas pratique · septembre 2026