



Nonprofit Cloud



salesforce.org

© Copyright 2000–2023 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce is a registered trademark of salesforce.com, inc., as are other names and marks. Other marks appearing herein may be trademarks of their respective owners.

Table des matières

Nonprofit Cloud	1
Ce qui est inclus dans Nonprofit Cloud.....	1
Création d'une organisation d'essai Nonprofit Cloud.....	2
Configuration de Nonprofit Cloud.....	3
Configuration de Nonprofit Cloud.....	4
Sécurité et autorisations pour Nonprofit Cloud.....	7
Comptes personnels et groupes de relations de partie.....	10
Relations, événements et chronologies.....	11
Résumés des interactions pour la prise de notes.....	12
Configuration d'évaluations dynamiques.....	13
Configuration d'un site Experience pour Nonprofit Cloud.....	16
Innovations commerciales apportées à Nonprofit Cloud.....	17
Innovations de service apportées à Nonprofit Cloud.....	18
Levée de fonds.....	21
Découverte de Nonprofit Cloud for Fundraising.....	21
Configuration de Levée de fonds.....	22
Engagements de dons.....	47
Transactions de dons.....	56
Désignations de dons.....	60
Saisie et traitement des dons.....	63
Consultations des tendances en matière de dons et de donateurs grâce aux cumuls.....	68
Codes de source de sensibilisation.....	69
Profils des donateurs.....	74
Profils d'assistance au donateur.....	77
Gestion de programme.....	80
Découverte et exploration.....	80
Configuration de Gestion de programme.....	86
Programmes et avantages.....	99
Calendriers de l'avantage et participants à l'avantage.....	105
Suivi de la présence et des versements de garantie.....	112
Vérification et rapport sur les programmes et les avantages.....	117
Gestion de programmes pour les participants aux requêtes.....	122
Exemples d'implémentation de Gestion de programme.....	124
Gestion des requêtes.....	139

En savoir plus sur la gestion des requêtes pour les organismes sans but lucratif.....	139
Configuration de la gestion des requêtes.....	140
Plans d'accompagnement.....	143
Références de requêtes.....	147
Ajout aux programmes de participants à la requête.....	148
Suivi des requêtes des participants.....	149
Plaintes.....	149
Gestion des résultats avec Nonprofit Cloud.....	151
Nonprofit Cloud for Grantmaking.....	151
Nonprofit Cloud et traduction.....	152

Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud comprend Gestion des requêtes, Gestion de programme, Levée de fonds et Gestion des résultats, et constitue votre guichet unique pour accéder aux fonctionnalités créées à l'aide de la puissance de Salesforce Platform.

Ce qui est inclus dans Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud comprend des fonctionnalités et des produits développés en s'appuyant sur la puissance de la plate-forme Salesforce. En tirant parti de cette technologie, nous pouvons fournir un accès plus rapide et plus facile au portefeuille de produits et services innovants de Salesforce.

La plate-forme Salesforce

La plate-forme Salesforce dans le Cloud, qui comprend Service Cloud et Sales Cloud, constitue le pilier sur lequel repose Nonprofit Cloud et est incluse avec ce produit. Cette plate-forme fournit des fonctionnalités de gestion des relations, de collaboration, d'intégration et d'informations sur les données, qui vous offrent une vue à 360 degrés de vos membres afin que vous puissiez les servir, les gérer et interagir avec eux plus efficacement. Elle respecte également des réglementations strictes en matière de sécurité des données, ce qui vous permet de la déployer et de la faire évoluer rapidement.

Modèle de données de Nonprofit Cloud

Le modèle de données de Nonprofit Cloud comprend les solutions Gestion des membres, Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Gestion des résultats. Gestion des membres vous fournit les informations dont vous avez besoin pour bénéficier d'une compréhension à 360 degrés de vos membres, gérer leurs relations complexes et visualiser la manière dont ils se connaissent. Avec Levée de fonds, abordez des donateurs, collectez des fonds et obtenez des résultats concrets grâce à des outils de planification stratégique et des informations fondées sur des données. Utilisez Gestion de programme pour augmenter la productivité, éviter le cloisonnement des données et prendre des décisions en temps opportun en gérant et en exécutant vos programmes. Gestion des requêtes permet l'obtention de résultats significatifs pour les participants en aidant les gestionnaires de requêtes à avoir une vue d'ensemble de chaque participant et à leur proposer des expériences individualisées. Utilisez Gestion des résultats pour définir votre stratégie d'impact ou votre théorie du changement, collecter vos données, suivre vos progrès et évaluer l'efficacité de vos programmes.

La boîte à outils

Nonprofit Cloud comprend également un ensemble de composants et d'outils qui font fonctionner la plate-forme et le modèle de données. OmniStudio, les plans d'action, le centre des relations actionnables (CRA), le moteur de règles métiers et d'autres composants, services et outils vous aident à automatiser les processus fastidieux et faisant actuellement appel à des formulaires papier. Vous pouvez, par exemple, créer des questionnaires dynamiques afin d'accélérer le processus d'admission et de référence.

Experience Cloud for Nonprofits et Nonprofit Cloud for Grantmaking

Allez au-delà du modèle de données de Nonprofit Cloud avec Experience Cloud for Nonprofits ou Nonprofit Cloud for Grantmaking.

Avec Experience Cloud for Nonprofits, proposez un portail en ligne sécurisé pour collaborer avec des utilisateurs externes. Les utilisateurs du site peuvent notamment consulter des requêtes, des programmes et des avantages, ainsi que les manipuler dans le cadre de tâches. Accordez aux utilisateurs des accès aux objets et aux fonctionnalités selon les besoins de votre entreprise, ou bien restreignez ces accès.

Nonprofit Cloud for Grantmaking inclut l'accès aux fonctionnalités de gestion des subventions et des budgets. Le modèle de données Subventionnement vous aide à gérer l'intégralité du cycle de vie des subventions. Créez des opportunités de financement, gérez les demandes et les examens, suivez les budgets et les résultats des demandeurs de subvention, et bien plus encore.

Pour en savoir plus, contactez votre chargé de compte.

VOIR AUSSI :

[Protection des données et confidentialité](#)

Création d'une organisation d'essai Nonprofit Cloud

Bénéficiez d'une expérience d'utilisation pratique de Nonprofit Cloud dans le cadre d'un essai vous donnant accès à l'ensemble de ses fonctionnalités.



Important

Les applications prédéfinies dans Nonprofit Cloud sont des applications non-SFDC telles que définies dans votre Contrat de services principal (anciennement le

Contrat principal d'abonnement) avec Salesforce, et sont soumises aux conditions dudit Contrat de services principal.

**Note**

Les organisations d'essai sont destinées à proposer une démonstration des fonctionnalités et une expérience d'exploration autonome guidée. Les organisations d'essai expirent après un délai de 30 jours.

1. Accédez à la page d'inscription [Essais gratuits pour les développeurs](#) et recherchez l'essai gratuit de Nonprofit Cloud dans l'onglet Essais de solutions sectorielles. Vous pouvez également accéder directement à l'une de ces pages d'inscription à une organisation d'essai.

[Organisation d'apprentissage](#)

Cette organisation entièrement configurée contient des exemples de données diversifiées et vous présente les fonctionnalités de Nonprofit Cloud dans des situations concrètes. Utilisez ces organisations pour découvrir à quoi ressemble Nonprofit Cloud quand l'ensemble de ses fonctionnalités sont activées.

[Organisation d'essai préliminaire](#)

Les essais préliminaires incluent des fonctionnalités qui seront publiées dans la prochaine version et ne sont disponibles que pendant la période d'aperçu sandbox.

[Organisation de base](#)

Cette organisation non configurée est vierge : elle dispose uniquement des licences et autorisations nécessaires à son fonctionnement. Utilisez ces organisations dans le cadre de projets de démonstration de faisabilité rapides ou de tests généraux.

2. Saisissez vos informations de contact.
3. Lisez et acceptez le contrat de service.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Commencer mon essai gratuit**.

Une fois votre organisation créée, vous recevrez un e-mail où figureront vos informations de connexion. Votre organisation d'essai inclut des fonctionnalités Nonprofit Cloud préactivées et les produits requis pour employer ces fonctionnalités.

Configuration de Nonprofit Cloud

Configurez les fonctionnalités de Nonprofit Cloud dans votre organisation.

Configuration de Nonprofit Cloud

Configurez Salesforce Nonprofit Cloud, qui inclut des innovations et des fonctionnalités de vente et de service vous permettant de gérer vos activités sans but lucratif.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Configuration des éléments de base de Salesforce pour Nonprofit Cloud

Activez et configurez les fonctionnalités de Salesforce qui sont utilisées avec Nonprofit Cloud.

1. Procédez à l'[activation des comptes personnels](#).
2. Dans Configuration, saisissez `Gestion de programme et des requêtes` dans la zone Recherche rapide. Dans `Gestion de programme et des requêtes`, activez les paramètres suivants :
 - a. Sélectionnez **Paramètres d'appartenance à un groupe** et activez **Créer et gérer des foyers et des groupes**.
 - b. Sélectionnez **Paramètres du résumé des interactions** et activez **Capturer et partager les résumés des interactions avec les clients de façon efficace et conforme**.
3. Configurez [Comptes personnels et groupes de relations de partie](#).

Activation des fonctionnalités de base pour Levée de fonds

Activez les fonctionnalités Salesforce qui améliorent les fonctionnalités de Levée de fonds.

1. Attribuez le groupe d'ensembles d'autorisations `Fundraising_Admin` à l'utilisateur administrateur effectuant la configuration de Levée de fonds.

2. Pour définir les tâches nécessaires à la réalisation d'un processus métier, configurez des plans d'action.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Action` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Plans d'action**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les plans d'action.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Plans d'action dans Salesforce](#).
3. Pour segmenter des profils de parties prenantes similaires, configurez la segmentation actionnable.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Segmentation actionnable**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer la segmentation actionnable.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Activation de la segmentation actionnable](#).
4. Pour utiliser le moteur de traitement des données, configurez les [pipelines de données](#).
5. Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des balises personnalisées aux enregistrements des parties prenantes, configurez les [balises d'intérêt](#).
6. Pour prendre des notes détaillées sur les réunions et les conversations et stocker celles-ci, configurez des résumés des interactions.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Interactions` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez Résumés des interactions.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer les résumés des interactions.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Résumés des interactions](#).
7. Pour obtenir une vue d'ensemble des événements de vie ou des jalons de vos clients, configurez la fonctionnalité Événements de vie.
 - a. Dans Configuration, saisissez `vie` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Événements de vie**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les événements de vie.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, reportez-vous à [Événements et jalons](#).

8. Pour aider les utilisateurs à déterminer quels éléments requièrent actuellement leur attention ou la nécessiteront bientôt, configurez la fonctionnalité [Alerte d'enregistrement](#).
9. Pour voir les événements clés relatifs à une personne, activez la fonctionnalité [Chronologie](#). Vous procédez à la configuration de Chronologie au cours des étapes de configuration de Levée de fonds.

Activation des éléments de base de Gestion des requêtes et de Gestion de programme

Activez les fonctionnalités Salesforce qui améliorent les fonctionnalités de Gestion des requêtes et de Gestion de programme.

1. Attribuez des ensembles d'autorisations relatifs à Gestion de programme et Gestion des requêtes, ainsi qu'aux autres fonctionnalités que vous utilisez.
2. Pour afficher les relations entre les parties prenantes au sein d'un graphique convivial, configurez le centre des relations actionnables (CRA).
 - a. Dans Configuration, saisissez `Actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Centre des relations actionnables**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer le centre des relations actionnables.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, reportez-vous à [Centre des relations actionnables \(CRA\)](#).
3. Pour ajouter des actions dans le composant Web Lightning Lanceur d'action, configurez le [lanceur d'action](#).
4. Pour utiliser le moteur de traitement des données, configurez les [pipelines de données](#).
5. Pour définir les tâches nécessaires à la réalisation d'un processus métier, configurez des plans d'action.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Action` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Plans d'action**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les plans d'action.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Plans d'action dans Salesforce](#).
6. Pour automatiser le traitement des enregistrements dans les flux planifiés, configurez la fonctionnalité [Gestion par lot](#).
7. Pour utiliser les évaluations dynamiques, consultez [Configuration d'évaluations dynamiques](#).

8. Pour prendre des notes détaillées sur les réunions et les conversations et stocker celles-ci, configurez des résumés des interactions.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Interactions` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Résumés des interactions**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer les résumés des interactions.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Résumés des interactions](#).
9. Pour configurer l'automatisation d'OmniStudio, installez ou mettez à niveau le [package OmniStudio](#).
10. Pour voir les événements clés relatifs à une personne, configurez la fonctionnalité [Chronologie](#).

Activation des fonctionnalités de Nonprofit Cloud

Activez les fonctionnalités de Nonprofit Cloud.

- [Configuration de Levée de fonds](#).
- [Configuration de Gestion de programme](#).
- [Configuration de la gestion des requêtes](#).
- Configurez [Gestion des résultats avec Nonprofit Cloud](#).
- Si vous disposez de Nonprofit Cloud for Grantmaking, configurez [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

Sécurité et autorisations pour Nonprofit Cloud

Découvrez les ensembles d'autorisations inclus dans Nonprofit Cloud et comment les attribuer aux utilisateurs.

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateur(s). Référez-vous à [Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations](#).

Pour accorder à vos utilisateurs des autorisations supplémentaires ou leur en retirer, créez un ensemble d'autorisations personnalisé pour les autorisations propres à votre organisation. Ajoutez ensuite votre ensemble d'autorisations personnalisé à un groupe d'ensembles d'autorisations qui inclut également l'ensemble d'autorisations géré approprié. Employez les groupes d'ensembles d'autorisations de cette manière pour garantir que vos utilisateurs ont toujours accès aux nouvelles autorisations de Nonprofit Cloud et pour ajouter ou supprimer facilement des autorisations spécifiques en fonction des besoins de vos utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez [Groupes d'ensembles d'autorisations](#).

Nonprofit Cloud comprend des ensembles d'autorisations gérés relatifs à diverses fonctionnalités de Nonprofit Cloud, notamment [Innovations de service apportées à Nonprofit Cloud](#) et [Innovations commerciales apportées à Nonprofit Cloud](#). Découvrez les fonctionnalités et attribuez les autorisations appropriées à vos utilisateurs.

Levée de fonds

Pour utiliser les fonctionnalités de Levée de fonds, attribuez ces groupes d'ensembles d'autorisations aux utilisateurs. Reportez-vous à [Sécurité et autorisations de Levée de fonds](#).

Gestion de programme

Pour utiliser Gestion de programme, attribuez ces ensembles d'autorisations aux utilisateurs. Reportez-vous à [Sécurité et autorisations pour Gestion de programme](#).

Gestion des requêtes

Pour utiliser Gestion des requêtes, attribuez ces ensembles d'autorisations aux utilisateurs. Reportez-vous à [Sécurité et autorisations pour Gestion des requêtes](#).

Gestion des résultats

Pour utiliser Gestion des résultats, attribuez cet ensemble d'autorisations aux utilisateurs. Reportez-vous à [Gestion des résultats avec Nonprofit Cloud](#).

Subventionnement

Si vous disposez de Nonprofit Cloud for Grantmaking, attribuez ces ensembles d'autorisations aux utilisateurs. Reportez-vous à [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

Accounting Subledger

Accounting Subledger procède à la consolidation des données entre Salesforce et votre système comptable pour vous aider à assurer la gestion de votre service comptable. Ainsi, vous êtes mieux à même de comprendre comment et où les fonds sont reçus, payés et alloués.

Plans d'action

Les plans d'action définissent les tâches et autres éléments nécessaires à la réalisation d'un processus métier. Chaque tâche est associée à une priorité, à une personne chargée de la traiter et à des informations indiquant à quel moment son traitement doit avoir lieu. Créez des modèles de plans d'action pour consigner des tâches répétables.

Segmentation actionnable

Segmentez les profils de parties prenantes similaires, organisez ces profils et concevez des programmes de sensibilisation des parties prenantes opportuns et personnalisés avec la fonctionnalité Segmentation actionnable. Les définitions de listes actionnables et les listes actionnables sont les éléments clés de la fonctionnalité de segmentation actionnable.

Accès ARC

Le centre des relations actionnables permet aux utilisateurs de comprendre les relations entre les personnes et les entreprises en les présentant dans un composant d'affichage pratique et interactif.

Accès aux jalons métiers et aux événements de la vie

Les jalons métiers et les événements de la vie affichent les événements de vie des comptes personnels et les jalons métiers des comptes professionnels. Créez des types d'événements et des types de jalons, activez-les ou désactivez-les et rendez-les uniques.

Utilisateur de Data Pipelines Base

Le moteur de traitement des données vous aide à transformer les données disponibles dans votre organisation Salesforce et à utiliser les résultats pour créer ou mettre à jour des enregistrements. Transformez les données des objets standard et personnalisés, ainsi que des ensembles de données Analytics à l'aide des définitions du moteur de traitement des données.

Accès à l'évaluation dynamique

Fournit aux utilisateurs internes un accès aux fonctionnalités et objets d'évaluation dynamique.

Appartenance au groupe

Active les fonctionnalités de foyer et de groupe dans l'organisation.

Excellence du service pour les secteurs d'activité

L'ensemble d'autorisations Excellence du service pour les secteurs d'activité permet aux utilisateurs d'accéder aux objets Alertes d'enregistrement, Vérification d'identité et Engagement.

Résumé d'interaction

Les personnes travaillant sur les requêtes et les autres utilisateurs utilisent les résumés des interactions pour prendre des notes détaillées.

Utilisateur d'OmniStudio

Attribuez cet ensemble d'autorisations aux utilisateurs qui exécutent des OmniScripts, des DataRaptors, des procédures d'intégration et des FlexCards. Par exemple, dans Gestion des requêtes, grâce à cet ensemble d'autorisations, les utilisateurs peuvent créer des calendriers de l'avantage, afficher les sessions à venir et consulter des données agrégées après l'exécution de tâches du moteur de traitement des données.

Utilisateur de Requête pour Datapipelines

Cet ensemble d'autorisations permet aux utilisateurs de créer des segments dans une segmentation actionnable.

Comptes personnels et groupes de relations de partie

Les comptes et les contacts sont d'excellentes méthodes pour organiser les activités entre les entreprises, mais qu'en est-il si votre contact correspond également à votre compte ? Et si vous souhaitez voir des informations sur toutes les personnes et organisations liées à l'individu ? Pour résoudre ce problème, Nonprofit Cloud utilise des comptes personnels pour représenter les individus, des groupes de relations de partie pour représenter les foyers et d'autres groupes, et des objets relationnels pour relier les individus aux organisations.

Les comptes personnels sont un autre type d'enregistrement de compte, qui combine les notions de contacts et de comptes. Dans les modèles traditionnels, nous partons du principe qu'une entreprise ou une organisation correspond au compte et que les personnes correspondent aux contacts du compte. Les comptes personnels combinent certains des champs de compte et de contact dans un seul enregistrement, qui utilise les atouts des deux types d'enregistrements. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article [Comptes personnels](#).

Les groupes de relations de partie permettent de regrouper des personnes partageant une caractéristique commune, comme un foyer ou une famille. Les objets de relation tels que les relations de rôle de partie, les relations des contacts de compte, les relations de contact à contact et les relations de compte à compte suivent les relations existant entre des individus et des organisations. Par exemple, créez une relation de contact à contact pour suivre la relation entre une mère et son fils, et une relation de contact à compte pour suivre la relation entre un participant et un établissement de santé. Toutes ces connexions sont affichées à l'aide du centre des relations actionnables (CRA), qui crée une représentation visuelle des connexions.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Gestion des groupes de relations de partie](#). Bien que ce contenu fasse référence aux solutions du secteur public, il s'applique également à Nonprofit Cloud. Pour en savoir plus sur le centre des relations actionnables (CRA), consultez [Réalisation d'actions relatives aux relations client avec le centre des relations actionnables \(CRA\)](#).

VOIR AUSSI

[Trailhead](#) : Gestion des parties prenantes dans Nonprofit Cloud

Relations, événements et chronologies

Utilisez des graphiques, des événements et des chronologies afin de créer des représentations visuelles des interactions d'une partie prenante, ainsi que de ses relations et des moments qui ont changé sa vie.

Configuration et affichage de graphiques des relations

Créez des graphiques qui affichent les relations des parties prenantes à partir d'objets standard et personnalisés et affichez ces relations sur des présentations de pages à l'aide du composant Graphique des relations du centre des relations actionnables (CRA). La vue permet aux personnes travaillant sur les requêtes, les levées de fonds et d'autres missions de modifier, créer et supprimer facilement des enregistrements lorsqu'ils rencontrent des parties prenantes.

1. Dans Configuration, saisissez `actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Centre des relations actionnables**.
2. Suivez les étapes guidées afin de configurer le CRA de manière à ce qu'il affiche les relations avec les parties prenantes.

VOIR AUSSI :

- [Centre des relations actionnables \(CRA\)](#)
- [Configuration du centre des relations actionnables](#)

Consignation et affichage des événements de vie d'une partie prenante

Utilisez les événements pour consigner et visualiser les événements et jalons clés de la vie d'une partie prenante, tels qu'un mariage ou un changement d'emploi. Servez-vous de ces informations pour optimiser les collectes de fonds, les plans de soins et d'autres services.

1. Dans Configuration, saisissez `vie` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Événements de vie**.
2. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les événements de vie.

VOIR AUSSI :

- [Événements et jalons](#)
- [Ajout du composant Événements et jalons à une page d'enregistrement](#)

Configuration et utilisation des chronologies

Grâce à la chronologie, les personnes travaillant sur les requêtes peuvent voir toutes les interactions passées, les requêtes, les réclamations, les références et les plans

d'accompagnement d'un participant. Cliquez sur un événement pour voir plus d'informations et les détails associés.

Reportez-vous à [Configuration d'une chronologie dans les solutions du secteur public](#).

Résumés des interactions pour la prise de notes

Utilisez les résumés des interactions pour prendre et enregistrer des notes détaillées des réunions et des conversations. Vous pouvez indiquer le niveau de confidentialité des notes, ajouter des éléments d'action ou les prochaines étapes, ainsi que rechercher et filtrer rapidement des résumés pour trouver des notes sur les interactions passées.

Les résumés des interactions aident à établir des relations plus profondes et plus significatives avec les donateurs, les participants et les autres parties prenantes. Les utilisateurs travaillant sur des requêtes et des collectes de fonds peuvent gérer tous les aspects de leurs interactions en utilisant des fonctionnalités permettant de prendre des notes de façon structurée et de partager des données de manière conforme et fondée sur les rôles.

Ajoutez le composant Résumés des interactions aux pages d'accueil ou de compte, afin que les utilisateurs puissent créer des résumés d'interactions associés aux interactions correspondantes. Ajoutez le composant Participants à l'interaction au résumé d'une interaction pour afficher les participants à l'interaction et en ajouter d'autres rapidement.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Résumés des interactions](#) dans la documentation Financial Services Cloud. Bien qu'elles soient destinées aux services financiers, les instructions s'appliquent également à la gestion des requêtes.

Activation et utilisation des résumés d'interaction

Activez les résumés des interactions et donnez aux collecteurs de fonds, aux personnes travaillant sur les requêtes et aux autres intervenants l'accès aux notes afin de faciliter leur collaboration pour leur permettre d'aider plus efficacement vos parties prenantes.

1. Dans Configuration, saisissez `Interactions` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Résumés des interactions**.
2. Suivez les étapes guidées d'installation et de configuration.

Après avoir configuré les résumés des interactions, autorisez les utilisateurs à y accéder. Reportez-vous à [Configuration et utilisation des résumés d'interaction dans les solutions du secteur public](#).

VOIR AUSSI :

- [Résumés des interactions](#)
- [Activation et configuration des résumés des interactions](#)

- [Configuration des paramètres de partage pour les interactions et les résumés des interactions](#)

Configuration d'évaluations dynamiques

Remplissez rapidement des évaluations et chargez des fichiers d'assistance dans un workflow d'évaluation dynamique guidé.

Concevez un questionnaire guidé pour évaluer les participants à l'aide de questions et de tâches d'évaluation détaillées qui incluent une logique conditionnelle et des dépendances. Attribuez ensuite un plan de soins qui fournit les services et l'assistance dont les participants ont besoin en fonction des résultats de l'évaluation.

Lors de l'admission, par exemple, votre évaluation dynamique demande si le participant a travaillé au cours des six derniers mois. Si la réponse est oui, une nouvelle série de questions apparaît pour permettre la collecte d'informations relatives à son activité professionnelle.

Les évaluations permettent également de mesurer des résultats. Un programme éducatif peut par exemple procéder à l'évaluation de l'engagement des étudiants au début, au milieu et à la fin d'un programme pour suivre les progrès des participants.

Par ailleurs, dans Nonprofit Cloud for Grantmaking, les évaluations peuvent être utilisées dans le cadre de la réalisation d'activités comme les visites sur site et les audits, qui visent à assurer le respect de la conformité et la mise en œuvre d'un suivi après l'attribution de subventions.

Activation de Discovery Framework

Configurez les paramètres et attribuez les ensembles d'autorisations permettant l'utilisation des évaluations dynamiques.

Activation de Discovery Framework pour les évaluations dynamiques

Les évaluations dynamiques utilisent Discovery Framework pour collecter et gérer des données de formulaire à l'aide d'OmniStudio.

1. À partir de Configuration, dans le champ Recherche rapide, saisissez `Discovery Framework`, puis sélectionnez **Paramètres généraux** dans le nœud Discovery Framework.
2. Activez Discovery Framework.

Création et attribution de l'ensemble d'autorisations pour les évaluations dynamiques

Créez l'ensemble d'autorisations Évaluation de secteur d'activité et attribuez des autorisations de manière à ce que vous ou vos administrateurs puissiez configurer des évaluations dynamiques.

Reportez-vous à [Création et attribution d'un ensemble d'autorisations pour configurer des évaluations dynamiques](#).

Configuration d'évaluations dynamiques

Créez des catégories de questions, des questions et un OmniScript pour recueillir des évaluations. Utilisez des modèles de plan d'action et des plans d'action pour associer une évaluation à un enregistrement.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Configuration de catégories de questions d'évaluation

Avant de créer des questions d'évaluation, créez les catégories en fonction desquelles vous prévoyez de les regrouper. Par exemple, créez une catégorie Antécédents professionnels pour regrouper les questions que vous utilisez afin de vous renseigner au sujet d'emplois antérieurs, ou une catégorie Écoles pour les questions liées à la formation des participants.

Reportez-vous à [Création de catégories de questions d'évaluation](#).

Configuration de questions d'évaluation

Créez des questions d'évaluation qui correspondent à vos catégories et vous aident à trouver les meilleures solutions pour vos participants.

Pour une catégorie Antécédents professionnels, vous pouvez inclure des questions telles que l'employeur le plus récent, la date de fin d'emploi, la raison du départ et la recommandation disponible.

Les étapes de création des questions présentent un exemple spécifique. Veillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création des questions d'évaluation](#).

Configuration d'une tâche d'évaluation Omni

Maintenant que vous avez configuré vos catégories et vos questions, il est temps de créer une tâche d'évaluation Omni. Les tâches d'évaluation Omni stockent à la fois les questions d'évaluation et la logique OmniScript qui organise les questions.

Les étapes de création de tâche vous présentent un exemple spécifique. Veuillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'une tâche d'évaluation Omni](#).

Ajout de questions à la tâche d'évaluation Omni

Créez un OmniScript pour ajouter vos questions d'évaluation à la tâche d'évaluation Omni.

Les étapes pour ajouter les questions vous présentent un exemple spécifique. Veuillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Ajout de questions d'évaluation à la tâche d'évaluation Omni](#).

Création d'un OmniScript

Créez un OmniScript afin de concevoir un flux qui utilise une logique conditionnelle pour afficher les questions d'évaluation en fonction des réponses aux questions précédentes.

Par exemple, si un participant répond qu'il a été employé au cours des six derniers mois, une telle réponse positive ouvre la voie à une nouvelle série de questions sur son dernier emploi.

Les étapes de création de l'OmniScript vous présentent un exemple spécifique. Veuillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création et activation de l'OmniScript de la tâche d'évaluation Omni](#).

Création d'un modèle de plan d'action pour une évaluation dynamique

Évitez le travail en double en créant un modèle de plan d'action qui consigne les actions courantes et permet de réutiliser facilement le plan.

Les étapes de création du modèle vous présentent un exemple spécifique. Veuillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'un modèle de plan d'action pour une évaluation dynamique dans les solutions du secteur public](#).

Création d'un plan d'action pour une évaluation dynamique

Créez un plan d'action qui inclut votre modèle de plan d'action et associez-le à un enregistrement, tel qu'une évaluation de l'employabilité.

Les étapes de création du plan d'action vous présentent un exemple spécifique. Veillez à modifier l'entrée en fonction de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'un plan d'action pour une évaluation dynamique dans les solutions du secteur public](#).

Ajout d'évaluations dynamiques aux plans d'accompagnement

Ajoutez des évaluations dynamiques à la page Plan d'accompagnement afin de pouvoir lancer l'évaluation tout en travaillant dans un plan d'accompagnement.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Lancement des évaluations dynamiques dans les solutions du secteur public](#).

Configuration d'un site Experience pour Nonprofit Cloud

Collaborez avec des utilisateurs de la communauté (fournisseurs de services, bénévoles et bénéficiaires) dans Experience Cloud.

Pour mettre en place des sites, activez et configurez Experience Cloud dans votre organisation. Nonprofit Cloud comprend l'ensemble d'autorisations Gestion des programmes et des requêtes pour Experience Cloud, à attribuer aux utilisateurs de votre site. Examinez-le pour savoir quels objets Nonprofit Cloud sont disponibles dans Experience Cloud.

Voici quelques utilisations possibles d'Experience Cloud pour collaborer avec ses parties prenantes.

- Les prestataires de services peuvent gérer les programmes et les avantages qui leur sont attribués, ajouter des sessions d'avantages, créer des versements ainsi que suivre les versements et l'assiduité des bénéficiaires de l'avantage.
- Les bénévoles peuvent suivre l'assiduité des bénéficiaires, créer des versements et ajouter ou supprimer des participants à une session.
- Les bénéficiaires peuvent consulter les programmes et avantages et s'y inscrire, ainsi qu'accéder aux inscriptions et informations sur les requêtes qui leur sont attribuées.

VOIR AUSSI

- [Experience Cloud](#)

Innovations commerciales apportées à Nonprofit Cloud

Aidez vos utilisateurs à développer de manière proactive des relations significatives avec les parties prenantes en utilisant les composants commerciaux de Nonprofit Cloud. Créez et gérez vos listes actionnables de parties prenantes et de prospects, ainsi que les efforts de sensibilisation menés par votre équipe.

Standardisation des tâches à l'aide de plans d'action

Les plans d'action utilisent des modèles qui consignent des tâches répétables et les affichent dans des listes de tâches et des vues Salesforce standard. Les utilisateurs peuvent enregistrer le statut et les détails d'une tâche à partir de l'interface de tâche standard ou de la vue détaillée Plans d'action.

Par exemple, les collecteurs de fonds peuvent créer un modèle de plan d'action relatif aux réunions d'examen de la campagne avec le personnel. Les tâches de ce plan d'action sont les suivantes : planifier la réunion, collecter les données sur la campagne et rédiger un rapport d'analyse. Lorsqu'un modèle pour cette tâche est créé, les collecteurs de fonds peuvent mettre en place un plan d'action fondé sur ce modèle pour planifier rapidement les tâches nécessaires.

Définition d'une stratégie de sensibilisation à l'aide d'une segmentation actionnable

Segmentez les profils de parties prenantes similaires, organisez ces profils et concevez des programmes de sensibilisation personnalisés. Les définitions de listes actionnables et les listes actionnables sont les éléments clés de la fonctionnalité de segmentation actionnable.

Les collecteurs de fonds peuvent, par exemple, segmenter des profils de donateurs similaires, les organiser et concevoir des campagnes ou des actions de sensibilisation opportunes et personnalisées.

Rationalisation des interactions à l'aide d'un engagement de liste actionnable

Aidez vos utilisateurs à interagir avec des parties prenantes à même de réaliser un don, d'octroyer une subvention ou de fournir un service. Permettez aux utilisateurs de valider un engagement sans quitter Sales Console. Ils peuvent enregistrer les réponses d'une partie prenante, effectuer des transactions et conclure l'interaction en prenant des notes et en planifiant une réunion de suivi.

Attribution de prospects et de parties prenantes à l'aide de membres de liste actionnable

Aidez les créateurs de listes à visualiser les membres ou prospects d'une liste actionnable, y compris les parties prenantes existantes. Permettez aux créateurs de listes de configurer et d'associer des listes actionnables aux responsables de programme ou aux gestionnaires de requêtes et aux collecteurs de fonds. Les employés peuvent alors interagir et établir des relations de confiance avec les prospects et les parties prenantes.

Segmentation de vos données à l'aide de balises d'intérêt

Configurez des balises d'intérêt dans Salesforce pour créer des balises personnalisées, les catégoriser et les ajouter aux enregistrements. Utilisez ces balises pour consigner les informations que vous souhaitez pouvoir visualiser d'un coup d'œil et créer des rapports et des tableaux de bord à partir de ces catégories. Vous pouvez, par exemple, personnaliser les balises d'intérêt pour identifier les préférences, les relations ou les intérêts des donateurs, pour indiquer des priorités de campagne ou pour marquer des enregistrements afin d'attirer l'attention sur eux.

Amélioration de l'engagement des parties prenantes grâce à une liste de sensibilisation

Aidez vos utilisateurs à tirer le meilleur parti de leurs engagements avec leurs prospects grâce à une liste de sensibilisation. Permettez à vos utilisateurs de fournir en toute facilité des services de conseil efficaces aux parties prenantes.

VOIR AUSSI

[Configuration de Nonprofit Cloud](#)

Innovations de service apportées à Nonprofit Cloud

Aidez vos utilisateurs à fournir des services utiles grâce aux innovations en matière de service qui ont été apportées à Nonprofit Cloud. Vérifiez l'identité des parties prenantes, gardez le respect de leur confidentialité et protégez leurs informations contre la fraude. Restez informé grâce aux alertes et à une chronologie de leurs interactions. Vous pouvez également créer des actions que vos utilisateurs pourront effectuer directement à partir des enregistrements des parties prenantes.

Protection de l'identité de vos participants Nonprofit Cloud

Utilisez la fonctionnalité Vérification de l'identité pour vérifier l'identité d'un participant ou de son représentant autorisé. La fonctionnalité Vérification de l'identité aide les organisations sans but lucratif à protéger les informations personnelles identifiables (PII)

d'un participant lors du traitement des demandes, à empêcher toute utilisation non autorisée de celles-ci et à se conformer aux réglementations en matière de données. Vos utilisateurs peuvent vérifier l'identité d'un participant en lui posant des questions prédéfinies et en localisant son profil dans la base de données. Choisissez les informations qu'une personne peut fournir pour prouver son identité, comme un numéro de sécurité sociale, une date de naissance, une adresse e-mail ou un numéro de téléphone.

Le processus de vérification d'identité repose sur des objets et des flux de vérification d'identité, qui peuvent être personnalisés en fonction des besoins de votre entreprise.

Certains enregistrements Vérification de l'identité sont automatiquement créés dans votre organisation. Ces enregistrements stockent des métadonnées relatives aux objets et aux champs utilisés dans le flux de vérification d'identité.

- Définition du processus de vérification de l'identité : Exemple de flux de vérification
- Détails du processus de vérification de l'identité : Exemple de recherche de compte et Exemple de recherche de compte personnel
- Champ du processus de vérification de l'identité : PhoneSearch, EmailSearch, ContactNameResult, AccountNameResult, ContactName, AccountName, Téléphone et E-mail.

Protection de la confidentialité des participants grâce à la fonctionnalité Piste d'audit

La fonctionnalité Piste d'audit permet à vos utilisateurs d'inspecter les journaux de vérification de l'identité des participants, de détecter les cas potentiels d'usurpation d'identité et de respecter les normes en matière de conformité d'audit. Piste d'audit fonctionne avec les enregistrements de vérification de l'identité du participant qui sont créés lorsque les utilisateurs utilisent le flux Vérifier l'identité du client pour vérifier l'identité du participant.

Affichage de l'activité des parties prenantes sur une chronologie dans Nonprofit Cloud

La fonctionnalité Chronologie fournit une vue complète et interactive des activités liées aux parties prenantes, et ce, de manière centralisée. Par exemple, lorsqu'une partie prenante interagit avec votre organisation sans but lucratif, votre utilisateur peut créer une interaction d'engagement qui est incluse dans la chronologie. Ainsi, lorsque d'autres utilisateurs travaillent avec la partie prenante, ils peuvent facilement voir quels sujets ont déjà été abordés.

Une chronologie affiche des données issues d'objets sous la forme d'une séquence d'événements se produisant au fil du temps. Vous déterminez les informations à afficher

sur la chronologie en choisissant l'objet de base (ou principal) et les objets associés. Vous pouvez utiliser des objets standard ou personnalisés.

Les autorisations de profil d'un utilisateur déterminent son niveau d'accès aux chronologies. Vous pouvez attribuer plusieurs configurations de chronologie à un utilisateur.

Avant de commencer à configurer une chronologie, identifiez quels sont vos besoins métier. Déterminez au moins quels objets sont requis pour la chronologie et quelles sont les informations que vous souhaitez qu'elle affiche.

Obtention d'informations sur les changements liés à vos parties prenantes

Les alertes d'enregistrement aident vos utilisateurs à rester au courant des changements liés à vos parties prenantes. Par exemple, si un participant est régulièrement absent lors de séances, vous pouvez configurer une alerte pour vous rappeler de le contacter à ce sujet.

Lancement d'actions permettant de résoudre les requêtes des parties prenantes grâce au lanceur d'action

Le lanceur d'action permet aux utilisateurs de rechercher et d'exécuter plus facilement des actions telles que la planification d'un rendez-vous ou l'escalade d'une requête. Configurez des actions en vous servant de flux, d'OmniScripts ou d'actions rapides correspondant à vos cas d'utilisation métier.

Création de définitions de processus de service

Utilisez une infrastructure de configuration pour créer des définitions de processus de service. Pour ce faire, le studio de processus de service vous guide à travers une série d'étapes, depuis la saisie des détails jusqu'à l'association d'un flux d'exécution. Par exemple, une demande de processus de service de changement d'adresse peut être mise en œuvre par le biais d'un processus de service.

Connexion à des systèmes externes et accès aux données actuelles

Permettez à vos utilisateurs d'accéder à des données complètes et actuelles provenant de systèmes externes sans quitter Salesforce. L'infrastructure améliore le système de continuité des données dans les FlexCards et les OmniScripts en leur fournissant des capacités de définition d'intégration, ce qui leur permet d'offrir de meilleures performances en temps réel. En outre, les administrateurs peuvent utiliser l'infrastructure pour lancer des flux asynchrones qui appellent des API à grande échelle afin de prendre en charge davantage d'utilisateurs simultanément.

VOIR AUSSI

[Configuration de Nonprofit Cloud](#)

Levée de fonds

Interagissez avec les donateurs, collectez des fonds et obtenez des résultats grâce à des outils de planification stratégique et des informations fondées sur des données avec Nonprofit Cloud for Fundraising.

Découverte de Nonprofit Cloud for Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising, également appelé Levée de fonds, offre de nouveaux moyens simples d'interagir avec des donateurs, de collecter des fonds et d'obtenir des résultats grâce à des outils spécialisés et des informations fondées sur des données.

La solution Levée de fonds fait partie intégrante de Salesforce Nonprofit Cloud. Elle est conçue pour les organisations de toutes tailles, des petites organisations communautaires aux organisations sans but lucratif internationales et de grande envergure. Voici quelques-unes de ses utilisations et des fonctionnalités qu'elle offre :

- Collecte de dons et de subventions d'un montant conséquent
- Collecte de fonds auprès du grand public
- Outils pour gérer les dons complexes et émanant de tiers
- Flux guidés pour la saisie de dons uniques et en lots
- Cumuls de dons qui résument les données des donateurs, des foyers, des campagnes et des désignations
- Flux guidés relatifs aux besoins en matière d'assistance des donateurs les plus courants

Utilisez ces fonctionnalités pour disposer d'un contrôle sur vos données, stratégies et opérations de collecte de fonds, le tout au sein d'un seul et même produit.

Applications et fonctionnalités de Levée de fonds

Utilisez les applications de Levée de fonds pour assurer des responsabilités courantes et effectuer des tâches standard dans les organisations sans but lucratif.

Stratégie de collecte de fonds

Cette application offre une vue générale des activités et des données relatives aux collectes de fonds. Les dirigeants et les cadres supérieurs peuvent l'utiliser pour suivre l'avancement des collectes de fonds de leur organisation. Elle fournit également des données générales permettant de planifier les futures initiatives de collecte de fonds.

Engagement de donateur

Cette application offre un accès rapide à des interfaces permettant de suivre et de gérer les initiatives de collecte de fonds orientées vers le grand public. Elle regroupe des données d'engagement se rapportant notamment aux campagnes, aux codes de source, aux engagements de dons et aux rapports pour rendre la gestion des efforts de sensibilisation rapide et efficace.

Philanthropie et partenariats

Cette application est un guichet unique pour toutes les activités se rapportant aux sollicitations conséquentes de dons et de subventions. Recherchez des donateurs et subventionneurs importants et enregistrez les interactions avec eux. Utilisez cette application afin de préparer le terrain et gérer les étapes nécessaires pour rendre les donateurs disposés à effectuer des dons importants, puis solliciter de tels dons.

Opérations de collecte de fonds

Cette application permet la mise en œuvre des tâches essentielles à la gestion d'une collecte de fonds. Utilisez cette application pour effectuer des tâches classiques de saisie et de traitement des dons, et pour aider les donateurs dans la réalisation d'actions courantes, telles que l'enregistrement de leurs engagements, la mise à jour de planifications d'engagement et la suspension ou la reprise d'engagements.

Configuration de Levée de fonds

Activez Levée de fonds, puis configurez les profils utilisateur, les utilisateurs et les autorisations. Enfin, configurez les principales fonctionnalités et l'automatisation afin que les utilisateurs puissent commencer à utiliser Levée de fonds.

Mise en route et configuration de Levée de fonds

Activez les paramètres et attribuez les ensembles d'autorisations requis pour commencer à utiliser Levée de fonds.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Activation des fonctionnalités de base pour Levée de fonds

Activez les fonctionnalités Salesforce qui améliorent les fonctionnalités de Levée de fonds.

1. Attribuez le groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_Admin à l'utilisateur administrateur effectuant la configuration de Levée de fonds.
2. Pour définir les tâches nécessaires à la réalisation d'un processus métier, configurez des plans d'action.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Action` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Plans d'action**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les plans d'action.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Plans d'action dans Salesforce](#).
3. Pour segmenter des profils de parties prenantes similaires, configurez la segmentation actionnable.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Segmentation actionnable**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer la segmentation actionnable.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Activation de la segmentation actionnable](#).
4. Pour utiliser le moteur de traitement des données, configurez les [pipelines de données](#).
5. Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des balises personnalisées aux enregistrements des parties prenantes, configurez les [balises d'intérêt](#).
6. Pour prendre des notes détaillées sur les réunions et les conversations et stocker celles-ci, configurez des résumés des interactions.
 - a. Dans Configuration, saisissez Interactions dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez Résumés des interactions.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer les résumés des interactions.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Résumés des interactions](#).

7. Pour obtenir une vue d'ensemble des événements de vie ou des jalons de vos clients, configurez la fonctionnalité Événements de vie.
 - a. Dans Configuration, saisissez `vie` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Événements de vie**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les événements de vie.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, reportez-vous à [Événements et jalons](#).
8. Pour aider les utilisateurs à déterminer quels éléments requièrent actuellement leur attention ou la nécessiteront bientôt, configurez la fonctionnalité [Alerte d'enregistrement](#).
9. Pour voir les événements clés relatifs à une personne, activez la fonctionnalité [Chronologie](#). Vous procédez à la configuration de Chronologie au cours des étapes de configuration de Levée de fonds.

Activation de Levée de fonds

Levée de fonds fait partie de Nonprofit Cloud. Pour utiliser Levée de fonds, vous devez d'abord configurer Nonprofit Cloud.

1. [#unique_47](#).
2. Sous Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez `Levée de fonds`, puis sélectionnez **Levée de fonds**.
3. Activez Levée de fonds.



Note

Une fois que l'activation de Levée de fonds est effectuée, sa désactivation n'est plus possible.

4. Configurez les paramètres de Levée de fonds.
 - a. Pour **Nombre de jours de l'extension de versement**, précisez le nombre de jours devant s'être écoulés avant ou après une transaction impayée pour qu'un

engagement de don soit considéré comme étant un autre versement dans la planification de l'engagement.

Durant cette période de grâce, une transaction impayée est considérée comme une transaction de don.

- b. Pour **Nombre de transactions impayées écoulées**, précisez le nombre de versements consécutifs impayés autorisés avant que le statut de l'engagement de don ne devienne Échoué.
 - c. Pour **Nombre de transactions échouées**, spécifiez le nombre de versements échoués consécutifs autorisés avant que le statut de l'engagement de don ne devienne Échoué.
 - d. Pour que Nonprofit Cloud crée la prochaine transaction à venir indiquée dans une planification récurrente, sélectionnez **Créer une transaction de planification récurrente**.
 - e. Pour clôturer un engagement récurrent auquel n'est associé aucune planification en cours ou future et aucune transaction impayée, sélectionnez **Fermer automatiquement l'engagement récurrent**.
 - f. Enregistrez vos modifications.
5. Attribuez les groupes d'ensembles d'autorisations de Levée de fonds aux utilisateurs concernés.
 6. Attribuez l'autorisation **Utilisateur de Marketing** aux collecteurs de fonds qui créent et gèrent des campagnes.
 7. Attribuez à l'utilisateur d'intégration du moteur de traitement des données l'ensemble d'autorisations FundraisingAccess.
 8. Configurez Levée de fonds.

Configuration des fonctionnalités de Levée de fonds

Après avoir activé Levée de fonds et terminé les étapes de configuration, configurez les fonctionnalités suivantes pour tirer le meilleur parti de la solution.

Clonage de modèles pour les cumuls et listes de données Levée de fonds

Utilisez les pipelines de données et le moteur de traitement des données pour créer des listes actionnables et des cumuls et résumés Levée de fonds.



Note

Octroyez à l'utilisateur d'intégration du moteur de traitement des données l'ensemble d'autorisations FundraisingAccess.

Pour créer et exécuter des définitions du moteur de traitement des données, activez les pipelines de données. Le moteur de traitement des données augmente la puissance de traitement et les capacités de manipulation de données.

Pour configurer Levée de fonds au sein du moteur de traitement des données, clonez les modèles DonorGiftSummary, GiftDesignation, OutreachSummary et la liste actionnable Compte de Levée de fonds, puis exécutez-les.

1. Dans Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez `traitement des données`, puis sélectionnez **Moteur de traitement des données**.
2. Dans la liste Définitions du moteur de traitement des données, recherchez le modèle DonorGift Summary et ouvrez-le.
3. Cliquez sur `+` et sélectionnez **Enregistrer sous**.
4. Donnez un nouveau nom au modèle et assurez-vous que le nom d'API est renseigné dans le champ Nom.
5. Enregistrez le modèle cloné.
6. Cliquez sur **Activer**.
7. Cliquez sur **Exécuter la définition** et cliquez sur **Suivant**.
8. Saisissez les valeurs des variables d'entrée et cliquez sur **Suivant**.
9. (Facultatif) Pour conserver un enregistrement à des fins de dépannage, sélectionnez **Afficher le nombre d'enregistrements de sortie pour les nœuds**.

Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 nœuds à suivre.

10. Cliquez sur **Exécuter la définition**.
11. Répétez ces étapes pour les modèles Désignation de don, OutreachSummary et Liste actionnable Compte de Levée de fonds.

Vous pouvez configurer des flux pour exécuter automatiquement les définitions du moteur de traitement des données.

Maintien de la précision de votre système comptable

Accounting Subledger procède à la consolidation des données entre Salesforce CRM et votre système comptable pour vous aider à gérer votre comptabilité. L'utilisation

d'Accounting Subledger (inclus avec Levée de fonds) vous aide à procéder au suivi dans votre système comptable de l'activité comptable liée à Levée de fonds.

1. Attribuez les ensembles d'autorisations Accounting Subledger suivants à l'administrateur de Levée de fonds qui détient le groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_Admin.
 - Access Accounting Subledger Growth
 - Manage Accounting Subledger
 - Run Accounting Subledger Job
2. (Facultatif) Créez des champs personnalisés pour générer des données comptables venant compléter les champs de données du journal des transactions.
3. Activez la génération des données comptables.

Une fois la configuration terminée, vous pouvez créer des ensembles de comptabilité et des tâches Accounting Subledger qui vous permettent de maintenir votre système comptable à jour.

Accès à des données issues de sources variées et segmentation des audiences de campagne

Les données des donateurs et des partenaires peuvent provenir de sources variées et être stockées dans de nombreux endroits différents. Pour accéder à des données issues de sources variées dans votre organisation Salesforce, mappez les objets figurant dans Levée de fonds à Data Cloud à l'aide d'un kit de données.

1. Pour faire vos [premiers pas avec Data Cloud](#), reportez-vous à la liste de contrôle et aux considérations relatives à Data Cloud.
2. Rendez-vous dans Configuration de Data Cloud pour configurer les fonctionnalités de Data Cloud pour votre organisation.
3. Configurez la connexion Salesforce CRM entre Data Cloud et Salesforce.
4. Installez le kit de données relatif à Salesforce.
5. Créez et déployez un flux de données Salesforce CRM.

Après avoir mappé des objets à Data Cloud, vous pouvez utiliser cette solution pour segmenter l'audience de vos campagnes.

Traitement automatique des enregistrements de Levée de fonds à l'aide de flux

Configurez Gestion par lot pour rationaliser vos opérations de collecte de fonds.

Pour automatiser le traitement des enregistrements dans les flux planifiés, configurez la fonctionnalité [Gestion par lot](#).

Planification d'une tâche de traitement par lots d'engagement de dons

Exécutez des traitements par lots pour mettre à jour des enregistrements d'engagement de don en fonction de transactions, de planifications et d'autres paramètres.

1. Dans Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez `Flux`, puis sélectionnez **Flux**.
2. Ouvrez le flux Coordonner le traitement des engagements de don.
3. Cliquez sur **Enregistrer sous** et saisissez un nom pour le flux cloné.
4. Modifiez l'élément Démarrer et définissez une planification d'exécution du flux.
5. Activez le flux cloné.
6. Dans Configuration, saisissez `Paramètres d'automatisation des processus` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'automatisation des processus**.
7. Attribuez un utilisateur de workflow par défaut à l'utilisateur administrateur qui exécute le flux.

Le flux cloné apparaît en tant que tâche planifiée sur la page Toutes les tâches planifiées. Vous pouvez surveiller le statut et l'intégrité de vos traitements par lots à l'aide de la fonctionnalité Surveiller les services de workflow. Lors du traitement d'un grand nombre d'engagements de dons, envisagez d'augmenter la valeur du champ d'expiration.

VOIR AUSSI

- [Configuration d'un ensemble de comptabilité pour Levée de fonds](#)
- [Moteur de traitement des données \(DPE\)](#)
- [Utilisation d'un flux déclenché par une planification pour planifier une définition du moteur de traitement des données](#)
- [Premiers pas avec Accounting Subledger](#)
- [Planification de l'implémentation d'Accounting Subledger](#)
- [Configuration d'un ensemble de comptabilité pour Levée de fonds](#)
- [Premiers pas avec Data Cloud](#)
- [Configuration de la connexion Salesforce CRM](#)
- [Installation de paquets de données standard propulsés par des kits de données](#)
- [Création d'un flux de données Salesforce CRM](#)
- [Kits de données](#)
- [Workflow de gestion par lot](#)
- [Flux de Levée de fonds](#)

- [Automatisation des processus opérationnels liés aux dons](#)

Personnalisation des présentations de page de Levée de fonds

Adaptez les pages de Levée de fonds pour que celles-ci répondent à vos besoins. Par exemple, vous pouvez intégrer une section relative aux actifs non monétaires à la page Engagement de don ou y ajouter un champ pour indiquer si un engagement est verbal ou écrit.


Ajout de champs Moyen de paiement aux présentations de page

Modifiez vos présentations de page pour y inclure les nouveaux champs Moyen de paiement.

Modifiez les présentations de page Lightning Transaction de don et Planification d'engagement de don pour y faire figurer les champs Moyen de paiement.

Consultation du résumé des dons des donateurs sur la page Compte personnel

Facilitez le suivi des dons en ajoutant le résumé des dons des donateurs sur leurs pages Compte personnel individuelles.

1. Dans l'application Philanthropie et partenariats, accédez à la page Compte personnel.
2. Cliquez sur  et sélectionnez **Modifier la page**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Activer**.
5. Dans l'onglet Paramètres par défaut de l'organisation, cliquez sur **Attribuer par défaut pour l'organisation**.
6. Sélectionnez soit **Bureau**, soit **Ordinateur de bureau et téléphone**.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Enregistrez votre travail.

Création d'actions rapides dans Levée de fonds

Pour créer des actions rapides dans vos applications Levée de fonds, créez des déploiements Lanceur d'action. Vous pouvez par exemple créer un déploiement sur l'objet Compte dans l'application Opérations de Levée de fonds qui inclut les flux suivants.

- Fermer l'engagement de don
 - Gérer les planifications des engagements de don
 - Interrompre / Reprendre
 - Mettre à jour une planification d'engagement de don récurrente
 - Mettre à niveau / Rétrograder l'engagement
1. Modifiez la page de l'enregistrement du compte pour qu'elle affiche le lanceur d'action Opérations de Levée de fonds.

2. Enregistrez vos modifications.
3. Activez les modifications dans l'application Opérations de Levée de fonds.

Vous disposez désormais sur le lanceur d'action de boutons permettant de démarrer les flux.

Ajoutez ainsi des flux ou d'autres actions au lanceur d'action sur n'importe quelle page d'enregistrement et dans n'importe quelle application Levée de fonds.

Affichage des relations entre les comptes sur le profil des donateurs

Ajoutez un graphique permettant d'afficher les relations entre les comptes sur les profils des donateurs.

1. Dans Configuration, saisissez `Actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Centre des relations actionnables**.
2. Cliquez sur **Nouveau graphique relationnel**.
3. Sous Modèles par défaut, sélectionnez **Relations du compte professionnel de collecte de fonds** ou **Relations du compte personnel de collecte de fonds**.

Vous ne pouvez créer qu'un seul de ces graphiques à la fois. Pour créer les deux graphiques, répétez ces étapes.

4. Cliquez sur **Créer un graphique**.
5. Pour Étiquette, saisissez un nom qui décrit le graphique, puis cliquez sur le champ Nom du développeur pour le remplir automatiquement.
6. Enregistrez votre travail.

Configuration d'un cumul de résumé de données

L'affichage des détails des enregistrements associés est une application Lightning qui fournit un composant permettant de synthétiser vos données.

L'affichage des détails des enregistrements associés vous présente des données cumulées ou résumées consultables d'un coup d'œil. Ce composant se présente notamment sous la forme du résumé de la sensibilisation figurant sur une page de code de source de sensibilisation ou de campagne dans les applications Levée de fonds. Le résumé de la sensibilisation affiche des données cumulées sur une campagne. Pour configurer l'affichage des détails des enregistrements associés, choisissez une page d'accueil ou d'enregistrement sur laquelle placer le composant. Ensuite, sélectionnez un objet à partir duquel extraire les données récapitulatives. Enfin, sélectionnez et regroupez les données spécifiques que vous souhaitez afficher dans les cumuls.

1. Modifiez la page sur laquelle vous souhaitez ajouter un affichage des détails des enregistrements associés.

2. Dans le générateur d'application Lightning, faites glisser le composant Affichage des détails des enregistrements associés jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez le placer sur la page.

3. Dans le champ **Nom du panneau de détails**, saisissez le nom du résumé.

Par exemple, si vous créez un cumul d'un historique des dons, nommez-le `Historique des dons du donateur`.

4. Pour Entité associée, sélectionnez l'objet à partir duquel vous souhaitez créer le résumé. L'objet `Résumé des dons du donateur` est couramment utilisé à cette fin.

5. Pour permettre aux utilisateurs de créer et de modifier ce résumé, sélectionnez **Autoriser la création et la modification**.

6. Cliquez sur **Ajouter un groupe** pour ouvrir le volet Nouveau groupe.

7. Saisissez pour le groupe un nom qui décrit la relation entre les champs que vous incluez dans celui-ci.

Par exemple, `Résumé de campagne` décrit un groupe de champs comprenant Date de début, Nombre de dons, Taux de réponse, Coût réel de la campagne et Montant moyen des dons.

8. Sélectionnez les champs à inclure dans le groupe.

9. Pour vous assurer que des champs spécifiques apparaîtront bien dans l'aperçu du composant, faites-les glisser vers le haut de la liste.

Les champs figurant en haut de la liste sont affichés en priorité dans l'aperçu. La largeur du composant sur la page détermine le nombre de champs affichés dans l'aperçu.

10. Répétez ces étapes pour chaque groupe que vous créez.

11. Pour ajouter un filtre à votre composant récapitulatif, ouvrez le volet Définir la visibilité du composant et cliquez sur **Ajouter un filtre** pour définir les paramètres du filtre.

12. Enregistrez votre travail.

13. Activez la page si celle-ci est prête. Vous pouvez également activer la page à tout moment en la modifiant.

Pour rendre la page visible immédiatement aux utilisateurs, activez-la en tant que **Paramètre par défaut de l'organisation** ou **Paramètre par défaut de l'application**.

Si vous avez choisi Campagne ou Compte comme objet pour ce composant, procédez à l'activation en choisissant Paramètre par défaut de l'application et sélectionnez les applications Levée de fonds dans lesquelles vous souhaitez que le composant apparaisse. Les personnalisations des pages d'accueil de campagne et de compte

n'apparaissent pas si l'option Paramètre par défaut de l'organisation est sélectionnée dans le cadre de leur activation.

Affichage des informations sur un donateur au sein d'une fiche récapitulative

Une fiche récapitulative répertorie la photo, le nom et les informations clés d'une personne ou d'un partenaire. Vous pouvez y inclure des champs personnalisés.

1. Dans Configuration, saisissez `Lightning` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'application Lightning**.
2. Sur la page où vous souhaitez placer la fiche récapitulative, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la liste Composants, faites glisser le composant **Carte de résumé** à l'endroit où vous souhaitez qu'il apparaisse sur la page.
4. Si besoin, dans le composant, saisissez un nom pour ce récapitulatif qui remplacera le nom de l'enregistrement.
5. Cliquez sur **Sélectionner** et déplacez les champs que vous souhaitez inclure dans la carte de résumé vers la liste Sélectionné.

Les champs recommandés sont Prénom, Nom, Adresse de facturation et Ville de facturation.

6. (Facultatif) Pour ajouter un filtre déterminant quand le résumé est visible, sous Définir la visibilité du composant, cliquez sur **Ajouter un filtre**.
7. Enregistrez votre travail.
8. Activez la page quand celle-ci est prête.

Vous pouvez également activer la page à tout moment en la modifiant.

Pour rendre la page visible aux utilisateurs, activez-la en tant que paramètre par défaut de l'application.

Si vous avez choisi Campagne ou Compte comme objet pour ce composant, procédez à l'activation en choisissant Paramètre par défaut de l'application et sélectionnez les applications Levée de fonds dans lesquelles vous souhaitez que le composant apparaisse. Les personnalisations des pages d'accueil de campagne et de compte n'apparaissent pas si l'option Paramètre par défaut de l'organisation est sélectionnée dans le cadre de leur activation.

VOIR AUSSI

- [Présentations de page](#)
- [Création de types d'enregistrement](#)
- [Attribution de présentations de page à des profils ou des types d'enregistrement](#)
- [Lanceur d'action](#)

- [Centre des relations actionnables](#)
- [Centre des relations actionnables](#)

Sécurité et autorisations de Levée de fonds

Comprenez comment fonctionnent les ensembles d'autorisations et les groupes d'ensembles d'autorisations de Levée de fonds et apprenez à qui les attribuer.

Ensemble d'autorisations FundraisingAccess

Donne accès à la licence d'ensemble d'autorisations, aux autorisations système et à tous les objets et champs Levée de fonds.

Groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_User

Attribuez ce groupe d'ensembles d'autorisations aux personnes qui utilisent les fonctionnalités de Levée de fonds. Donne accès à toutes les fonctionnalités de Levée de fonds et aux pages associées. Certaines fonctionnalités nécessitent d'être activées.

Groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_Admin

Attribuez ce groupe d'ensembles d'autorisations aux administrateurs Salesforce. Donne accès à toutes les fonctionnalités de Levée de fonds et aux pages associées, ainsi qu'à l'ensemble d'autorisations Utilisateur de Data Pipelines Base permettant de configurer DPE et à l'ensemble d'autorisations Administrateur Omnistudio permettant l'ajout de FlexCards (telles que la fonction d'alerte d'enregistrement) sur les flexipages. À utiliser uniquement à des fins d'installation et de configuration.

Vous vous demandez ce que contiennent les différents ensembles d'autorisations ? Ouvrez-les dans Configuration pour découvrir en détail quelles autorisations y sont incluses.

Pour retirer des autorisations du groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_User, clonez le groupe d'ensembles d'autorisations, puis ajoutez-y un ensemble d'autorisations de désactivation qui désactive les autorisations choisies.

VOIR AUSSI :

- [Ensembles d'autorisations Nonprofit Cloud](#)
- [Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations](#)
- [Groupes d'ensemble d'autorisations](#)
- [Désactivation d'un ensemble d'autorisations](#)

Automatisation des processus opérationnels liés aux dons

Dans Nonprofit Cloud for Fundraising, Salesforce fournit des flux, des actions invocables et des composants Web Lightning adaptés qui permettent de répondre aux besoins spécifiques des organisations.

Flux de Levée de fonds

Découvrez les flux Levée de fonds inclus dans Nonprofit Cloud.

Sauf indication contraire, les flux sont actifs et utilisés dans votre organisation. Pour personnaliser un flux, clonez-le, apportez-y vos modifications, puis activez le flux cloné. Vous pouvez, par exemple, ajouter un modèle de lot de dons personnalisé au flux Gérer les saisies de dons ou ajouter des champs personnalisés aux écrans des flux d'engagement de dons.

Automatisation de la saisie et du traitement des dons

Découvrez les flux Nonprofit Cloud permettant la création et le traitement des saisies de dons.

Gérer les saisies de dons

Crée et met à jour une saisie de don.

Traiter le lot de dons

Traite les saisies de dons dans un lot de dons spécifié.

Traiter les saisies de dons

Traite une saisie de don et génère la transaction de don relative à la saisie, la désignation de la transaction de don et les enregistrements de crédit indirect de don.

Automatisation du traitement des engagements de don

Découvrez les flux Nonprofit Cloud qui facilitent la gestion des engagements à donner.

Fermer l'engagement de don

Met à jour le statut d'un engagement de don sur Fermé et met à jour le statut des transactions de don associées.

Coordonner le traitement des engagements de don

Exécute des traitements par lots qui mettent à jour les engagements de don en fonction des planifications d'engagement de don et des transactions de don associées.

Obtenir les engagements de don

Récupère les engagements de don actifs pour un donateur ou un engagement de don.

Gérer la planification des engagements de don

Crée et met à jour les planifications des engagements de don récurrents et personnalisés.

Gérer les désignations de don

Attribue des désignations de don à l'engagement de don ou aux transactions de don associés.

Traiter l'engagement de don

Traite un engagement de don associé à des planifications d'engagement de don ou des transactions de don. Le flux Traiter l'engagement de don est déclenché à partir du flux Coordonner le traitement des engagements de don, qui s'exécute selon une planification définie par votre administrateur Salesforce. Pour traiter instantanément des engagements de don, ajoutez une action personnalisée à l'engagement concerné et associez l'action au flux Traiter les engagements de don, ou appelez le flux à partir d'un flux personnalisé déclenché par un enregistrement.

Interrompre / Reprendre

Interrompt une planification d'engagement de don pendant une période déterminée ou indéterminée, et reprend une planification d'engagement de don suspendue.

Mettre à jour la planification récurrente

Met à jour une planification d'engagement de don récurrente.

VOIR AUSSI

- [Flow Builder](#)
- [À propos des désignations de dons](#)
- [Engagements de dons](#)
- [Mise en route et configuration de Levée de fonds](#)

Actions invocables de Levée de fonds

Découvrez quels sont les accès au niveau de l'objet requis pour utiliser des actions invocables dans Nonprofit Cloud for Fundraising.

Clôturer un engagement de don

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Transaction de don	Oui	Non	Oui

Créer et gérer des désignations de don par défaut pour une saisie de don

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Engagement de don	Oui	Non	Non
Désignation de don	Oui	Non	Non
Désignation de don par défaut	Oui	Oui	Oui

Créer et gérer les désignations de transaction de don pour une transaction de don

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Désignation de don	Oui	Non	Non
Transaction de don	Oui	Non	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Oui	Oui

Créer ou mettre à jour des programmes d'engagement de dons personnalisés

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Compte	Oui	Non	Non
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Planification d'engagement de don	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Oui	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Non	Non

Créer ou mettre à jour une planification d'engagement de don récurrente

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Planification d'engagement de don	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Oui	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Non	Non

Suspendre une planification d'engagement de don pendant une période de temps spécifiée

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Planification d'engagement de don	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Oui	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Non	Non

Traiter un engagement de don

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Compte	Oui	Non	Non
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Planification d'engagement de don	Oui	Non	Non
Transaction de don	Oui	Oui	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Oui	Non

Traiter une saisie de don ou d'un lot de dons

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Compte	Oui	Oui	Oui
Désignation de don	Oui	Non	Non
Crédit indirect de don	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Oui	Oui
Désignation de transaction de don	Oui	Oui	Oui

Reprendre une planification d'engagement de don

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Engagement de don	Oui	Non	Oui
Planification d'engagement de don	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Oui	Non
Désignation de transaction de don	Oui	Non	Non

Mettre à jour le statut d'une saisie de don traitée

Objet	Lire	Créer	Mettre à jour
Compte	Oui	Non	Non
Saisie de dons	Oui	Oui	Oui
Transaction de don	Oui	Non	Non

Composants Web Lightning de Levée de fonds

Nonprofit Cloud for Fundraising fournit des composants d'écran qui rendent davantage de types de champs de saisie disponibles dans les écrans de flux.

Composant d'entrée d'écran de flux : Planification personnalisée

Permet aux utilisateurs d'ajouter jusqu'à 30 enregistrements de planification personnalisée à un engagement de don et éventuellement de spécifier des valeurs pour les champs définis par l'utilisateur sur les enregistrements de planification personnalisés.



Note

Pour fonctionner, ce composant d'écran nécessite l'exécution de Lightning.

Attribut	Description
Identifiant d'engagement de don	Identifiant de l'enregistrement d'engagement de don associé à la planification d'engagement de don.
Champs supplémentaires	Un ensemble de champs supplémentaires pouvant être affichés sur une planification personnalisée.
Identifiants de planification d'engagement de dons supprimés	Un ensemble d'identifiants supprimés de la planification d'engagement de don.
Planifications d'engagement de dons associées	Un ensemble d'enregistrements de planifications d'engagement de don associés à l'engagement de don.

Composant d'entrée d'écran de flux : Désignation de don

Permet aux utilisateurs d'attribuer jusqu'à 10 enregistrements de désignation de don à une saisie de don ou à une transaction de don de telle sorte que le pourcentage total associé aux désignations soit inférieur ou égal à 100.



Note

Pour fonctionner, ce composant d'écran nécessite l'exécution de Lightning.

Attribut	Description
Type de désignation	Indique si l'enregistrement de désignation de don doit être associé à une saisie de don, un engagement de don ou une transaction de don. Les valeurs valides sont GIFT_ENTRY_DESIGNATION, GIFT_DEFAULT_DESIGNATION et GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION.

Attribut	Description
Nombre de désignations de dons	Correspond initialement au nombre maximum d'enregistrements de désignation de don à afficher dans le composant, avec une limite égale à 10. Ce nombre est remplacé par le nombre d'enregistrements de désignation de don spécifié par l'utilisateur.
Montant total de la désignation de don	Correspond initialement au montant total de toutes les désignations de dons relatives à une saisie de don. Ce montant est remplacé par la somme des désignations de dons spécifiées par l'utilisateur.
Informations sur la désignation de don	Correspond à la désignation de transaction de don ou à l'enregistrement de désignation de don par défaut, contenant des informations telles que le nom, le montant et le pourcentage des désignations de dons auxquelles attribuer le montant du don.
Désignation de don 1	Correspond initialement au nom de la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation ou au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que première désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la première désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 1	Correspond à une valeur initiale de 100 pour la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation ou pour le pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la première désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la première désignation de don.
Montant de désignation de don 1	Correspond initialement au montant total du don pour la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation ou au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé au premier montant à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la première désignation de don.

Attribut	Description
Désignation de don 2	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que deuxième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la deuxième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 2	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la deuxième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la deuxième désignation de don.
Montant de désignation de don 2	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la deuxième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la deuxième désignation de don.
Désignation de don 3	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que troisième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la troisième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 3	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la troisième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la troisième désignation de don.
Montant de désignation de don 3	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la troisième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la troisième désignation de don.

Attribut	Description
Désignation de don 4	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que quatrième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la quatrième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 4	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la quatrième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la quatrième désignation de don.
Montant de désignation de don 4	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la quatrième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la quatrième désignation de don.
Désignation de don 5	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que cinquième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la cinquième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 5	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la cinquième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la cinquième désignation de don.
Montant de désignation de don 5	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la cinquième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la cinquième désignation de don.

Attribut	Description
Désignation de don 6	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que sixième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la sixième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 6	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la sixième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la sixième désignation de don.
Montant de désignation de don 6	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la sixième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la sixième désignation de don.
Désignation de don 7	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que septième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la septième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 7	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la septième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la septième désignation de don.
Montant de désignation de don 7	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la septième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la septième désignation de don.

Attribut	Description
Désignation de don 8	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que huitième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la huitième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 8	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la huitième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la huitième désignation de don.
Montant de désignation de don 8	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la huitième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la huitième désignation de don.
Désignation de don 9	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que neuvième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la neuvième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 9	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la neuvième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la neuvième désignation de don.
Montant de désignation de don 9	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la neuvième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la neuvième désignation de don.

Attribut	Description
Désignation de don 10	Correspond initialement au nom de la désignation ou de l'enregistrement de désignation de transaction par défaut pour la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à affecter à la saisie de don en tant que dixième désignation de don. Cette désignation est remplacée par le nom spécifié par l'utilisateur pour la dixième désignation de don.
Pourcentage de désignation de don 10	Correspond initialement au pourcentage de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la dixième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce pourcentage devient celui spécifié par l'utilisateur pour la dixième désignation de don.
Montant de désignation de don 10	Correspond initialement au montant de la désignation par défaut ou de l'enregistrement de désignation de transaction relatif à la campagne, l'opportunité, la transaction de don ou l'engagement associé à la dixième désignation de don à affecter à une saisie de don. Ce montant de désignation devient celui spécifié par l'utilisateur pour la dixième désignation de don.

Composant d'entrée d'écran de flux : Champs de référence d'enregistrement

Permet aux utilisateurs de référencer un enregistrement et affiche les champs de l'enregistrement sélectionné.



Note

Pour fonctionner, ce composant d'écran nécessite l'exécution de Lightning.

Attribut	Description
Action de récupération d'objet	<p>Représente le type d'action à effectuer pour obtenir des enregistrements de transaction d'engagement de don. Les valeurs valides sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GET_COMMITMENT_MATCHING : récupère les détails de l'engagement en fonction de la date de réception du don et de l'ID de compte du donateur. GET_DEFAULT_DESIGNATIONS : récupère les détails de la désignation du don en fonction de l'ID d'engagement • GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS : récupère les détails de la désignation du don en fonction de l'ID de transaction • GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION : récupère les désignations de dons liées à la campagne ou à la transaction. Des désignations de campagne sont renvoyées si la campagne associée à la transaction et la campagne passée sont différentes, sinon, les désignations de dons liées à la transaction sont renvoyées
Nom d'API de l'objet principal	<p>Étiquette du type d'enregistrement renvoyé par le composant. Les valeurs valides sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transaction de don • Désignation de don par défaut • Désignation de transaction de don
ID de donateur	ID de compte associé à l'enregistrement du donateur.
ID d'engagement	Facultatif ID de l'enregistrement d'engagement de don utilisé pour récupérer les détails de la désignation de don.
ID de campagne	Facultatif ID de campagne à utiliser pour récupérer les détails de la désignation du don.
Date de réception du don	Facultatif Date de réception utilisée pour déterminer quelles transactions sont associées aux engagements de dons à récupérer.
Enregistrements de transactions de dons	Ensemble des enregistrements de transactions de dons associés à l'engagement de don récupéré.
Informations sur la désignation de don	Ensemble des enregistrements de désignation de transaction de don ou de désignation de don par défaut associés à l'engagement de don, à la transaction de don ou à la campagne.

Composant d'entrée d'écran de flux : Référence de détails d'enregistrement

Permet aux utilisateurs de récupérer tous les champs d'un enregistrement de référence sélectionné.



Note

Pour fonctionner, ce composant d'écran nécessite l'exécution de Lightning.

Attribut	Description
Nom d'API de l'objet sélectionné	Nom d'API de l'objet de l'enregistrement de référence sélectionné par l'utilisateur.
Nom d'API du champ	Nom d'API d'un champ de référence sur l'objet spécifié par Nom d'API de l'objet.
Nom d'API de l'objet	Nom d'API de l'objet source utilisé pour la référence.
Étiquette	Étiquette à utiliser pour le champ de référence sur l'écran de flux au moment de l'exécution.
ID de l'enregistrement	ID de l'enregistrement par défaut à utiliser pour la référence.
Obligatoire	Oblige les utilisateurs à saisir une valeur avant de pouvoir passer à l'écran suivant.

Composant d'entrée d'écran de flux : Crédit indirect

Permet aux utilisateurs d'associer jusqu'à 50 enregistrements de crédit indirect à une saisie de don.



Note

Pour fonctionner, ce composant d'écran nécessite l'exécution de Lightning.

Attribut	Description
Informations sur le crédit indirect	Se présente initialement sous la forme d'une chaîne JSON utilisée pour renseigner les informations de crédit indirect par défaut attribuées à une personne ou une organisation pour la transaction de don. Est remplacé par une chaîne JSON contenant les informations de crédit indirect sélectionnées par l'utilisateur et attribuées à une personne ou une organisation pour la transaction de don.
Montant du don	Montant de la saisie de don individuel.


Engagements de dons

Utilisez l'application Levée de fonds pour gérer tous les types d'engagements de dons, qu'ils soient monétaires ou en nature. Vous pouvez suivre les dons relatifs à des opportunités et des campagnes spécifiques, modifier des calendriers de transactions et mettre à jour des montants de dons. Les tâches automatisées simplifient la gestion des dons récurrents. Vous pouvez également facilement surveiller quelles sont les transactions à venir, manquées, échouées, récemment payées et remboursées.

Ajout d'un engagement de don



Créez un enregistrement pour une promesse ou un engagement de don en plusieurs paiements, et incluez-y la planification et le montant. Vous pouvez associer le don à une campagne ou à une opportunité et l'affecter à une désignation particulière.

Vous pouvez désormais planifier l'engagement de don et affecter le montant du don aux désignations de don choisies par le donateur.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations requises sur le donateur et un nom pour l'engagement.
4. S'il s'agit d'un engagement de don non récurrent que le donateur vous règle en un ou plusieurs versements, sélectionnez la fréquence **Personnalisé**. Les options de planification changent en fonction du type de planification que vous sélectionnez.
5. Vous avez également la possibilité de saisir des informations sur la campagne et l'exécution.
6. Enregistrez vos modifications.

Ajout d'une désignation à un engagement de don

Affectez ou réaffectez les montants des dons associés à un engagement de don aux désignations de dons choisies par le donateur.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Ouvrez un engagement de don.
3. Cliquez sur  , puis sélectionnez **Gérer les désignations de dons par défaut**.

La section Désignations de dons par défaut répertorie les désignations de dons par défaut de l'opportunité ou de la campagne associée. S'il n'y a pas de désignation de don par défaut, la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation est répertoriée avec une affectation de 100 %.



4. Pour ajouter des désignations, cliquez sur **Ajouter une ligne**. Vous pouvez aussi modifier une entrée existante, par exemple en modifiant son taux d'affectation. La somme des valeurs en pourcentage de toutes les désignations de don par défaut doit être inférieure ou égale à 100.
5. Enregistrez vos modifications.

**Note**

Pour attribuer ou modifier des désignations de dons par défaut pour des campagnes et des opportunités, ajoutez la liste associée Désignations de dons par défaut aux objets Campagne et Opportunité.

Planification d'un engagement de don

Planifiez le paiement de manière récurrente ou personnalisée d'un engagement de don d'un donateur. Les options de planification à votre disposition dépendent du type de planification que vous sélectionnez lors de la création de l'engagement de don.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez planifier.
3. Cliquez sur  , puis sélectionnez **Gérer la planification des engagements de don**.

Vous pouvez aussi cliquer sur **Gérer** dans la configuration de l'engagement de don, à côté de Gérer les planifications des engagements de don.

Lorsque vous créez et gérez des planifications de dons sur la page Engagement de don, Levée de fonds crée ou met à jour automatiquement les transactions de dons correspondantes. Si vous n'utilisez pas cette page, vous devez créer ou mettre à jour manuellement les transactions.

4. Si le don est un don récurrent, indiquez-le.
 - a. Sélectionnez une date de début de paiement et éventuellement une date de fin.
 - b. Sélectionnez la période de transaction, par exemple Mensuelle.
 - c. Si vous avez sélectionné une période de transaction mensuelle, saisissez le jour du mois lors duquel la planification doit être exécutée.

Saisissez par exemple 1 pour exécuter la planification le premier jour du mois, ou 15 pour l'exécuter le 15e jour du mois.

- d. Saisissez l'intervalle désiré pour l'exécution de la planification. Par exemple, si la période de transaction est mensuelle, saisissez 3 pour exécuter la planification tous les 3 mois.
- e. Saisissez le montant de la transaction récurrente.
- f. Sélectionnez un mode de paiement et saisissez les détails de tout moyen de paiement associé, comme les quatre derniers chiffres du code et les dates d'expiration.

**Note**

Un mode de paiement de type CCA ou carte de crédit, ainsi que la saisie des quatre derniers chiffres du code, ajoute à la planification une référence de moyen de paiement. Cette référence crée un enregistrement de moyen de paiement, s'il n'en existe pas déjà.

- g. Si nécessaire, sélectionnez une campagne.

5. Si le don est un don non récurrent, indiquez cette information.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 30 dons non récurrents à l'enregistrement du donateur, et les planifications peuvent se chevaucher. Par exemple, la date d'échéance d'un don peut se situer entre les dates de début et de fin d'un autre don programmé.

- a. Cliquez sur **Ajouter une planification d'engagement de don**, puis sélectionnez une date de début (la date d'échéance de la transaction).
- b. Sélectionnez un mode de paiement.
- c. Saisissez le montant de la transaction.
- d. Sélectionnez un mode de paiement et saisissez les détails de tout moyen de paiement associé, comme les quatre derniers chiffres du code et les dates d'expiration.

**Note**

Un mode de paiement de type CCA ou carte de crédit, ainsi que la saisie des quatre derniers chiffres du code, ajoute à la planification une référence de moyen de paiement. Cette référence crée un enregistrement de moyen de paiement, s'il n'en existe pas déjà.

- e. Si nécessaire, sélectionnez une campagne.
- f. Si vous souhaitez planifier un autre engagement de don, sélectionnez **Ajouter une planification d'engagement de don**.

**Note**

Des transactions de don sont créées pour chaque planification que vous créez ou mettez à jour lorsque des modifications sont apportées à un ou plusieurs champs standard ou personnalisés d'une planification. Si vous souhaitez créer une transaction pour une planification existante sans modifier aucun champ, collaborez avec votre administrateur Salesforce pour créer un flux qui appelle l'action invocable Gérer la planification des engagements de don. Associez ensuite ce flux à une nouvelle action personnalisée sur l'engagement de don associé.

6. Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

[Engagements de dons](#)

Engagements de dons

Vous pouvez modifier le montant, la planification et les détails du moyen de paiement associés à un engagement de don. Lorsque vous apportez des modifications à l'enregistrement de l'engagement de don, Levée de fonds traite automatiquement l'engagement et ses enregistrements associés, tels que la transaction et la planification.

Lorsque vous apportez des modifications à la planification d'un engagement de don récurrent, si les dates effectives de la planification mise à jour correspondent aux dates de début et de fin de la planification, la mise à jour est appliquée à l'ensemble de la planification. Sinon, la planification est segmentée de la façon suivante :

- La date de fin de la planification d'origine est modifiée pour correspondre à la veille de la date de début d'effet.
- Une planification est créée et les dates de début et de fin deviennent les dates de début et de fin d'effet.
- Si la date de fin d'effet est antérieure à la date de fin d'origine, une autre planification est créée. La nouvelle date de début de la planification est un jour plus tard que la date de fin d'effet, et la date de fin d'origine reste inchangée.



Note


Pour modifier un engagement de don, vous devez disposer de l'autorisation de suppression pour les enregistrements de transaction de don associés.

Lorsque vous modifiez un engagement de don, un enregistrement dédié est ajouté au journal d'attribution de modification de l'engagement de don. Cette section se trouve dans l'onglet Associé de l'engagement de don ou de la page Compte, et contient les détails de la modification. Dans le journal, le champ Montant de la modification par jour indique le montant de la modification (à la hausse ou à la baisse) pour chaque jour de la planification. Ce journal recense également le code de source de sensibilisation ou la campagne de la modification.

Si l'augmentation de l'engagement de don concerne un don fait à une autre campagne, les désignations par défaut de don attribuent automatiquement l'engagement (et les transactions) à plusieurs campagnes selon leur influence sur le montant du don. Cette attribution est très utile pour déterminer la valeur globale des dons faits par le donateur et calculer le retour sur investissement de chaque campagne.

Augmentation ou diminution d'un engagement de don récurrent

Vous pouvez modifier le montant d'un engagement de don récurrent, la planification du don ou la destination du don.



1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez modifier.
3. En haut de l'enregistrement, cliquez sur **Mettre à niveau / Rétrograder**.
4. Sélectionnez la planification d'engagement de don que vous souhaitez modifier.
5. Mettez à jour les informations selon vos besoins.
6. Si vous souhaitez que la modification s'applique à l'ensemble de la planification, saisissez les dates de début et de fin dans les champs En vigueur à partir du et En vigueur jusqu'au.

Les transactions de dons impayées existantes dont les dates d'échéance se situent entre ces dates sont supprimées.

7. Enregistrez vos modifications.

Modification des dates d'un engagement de don récurrent

Modifiez les dates de début et de fin d'une planification d'engagement de don.



1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur  , puis sélectionnez **Mettre à jour les dates**.
4. Sélectionnez les planifications que vous souhaitez modifier.
5. Sélectionnez les nouvelles dates, et, si vous le souhaitez, saisissez un motif.

Les transactions de dons impayées dont les dates d'échéance se situent entre les nouvelles dates effectives sont supprimées une fois l'engagement traité.

6. Vous pouvez, si vous le souhaitez, saisir un motif de mise à jour.
7. Enregistrez vos modifications.

Modification du mode de paiement d'un engagement de don récurrent

Vous pouvez spécifier différents modes de paiement pour des périodes spécifiques dans une planification d'engagement.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur  , puis sélectionnez **Mettre à jour le mode de paiement**.
4. Sélectionnez les planifications que vous souhaitez modifier.

5. Sélectionnez un mode de paiement et saisissez les détails de tout moyen de paiement associé, comme les quatre derniers chiffres du code et les dates d'expiration.



Note

Un mode de paiement de type CCA ou carte de crédit, ainsi que la saisie des quatre derniers chiffres du code, ajoute à la planification une référence de moyen de paiement. Cette référence crée un enregistrement de moyen de paiement, s'il n'en existe pas déjà.

6. Sélectionnez la date de début effective.
7. Si besoin, sélectionnez la date de fin d'effet, un motif de mise à jour et la campagne concernée.



Si le nouveau mode de paiement s'applique à l'ensemble de la planification, dans les champs de date de début et de fin effective, sélectionnez les dates de début et de fin de la planification.

Les transactions de dons impayées dont les dates d'échéance se situent entre les nouvelles dates effectives sont supprimées une fois l'engagement traité.

8. Enregistrez vos modifications.


Suspension ou reprise d'un engagement de don récurrent

Suspendez un engagement de don récurrent pour interrompre ou ignorer temporairement certains versements dans une planification d'engagement de don associée. Vous pouvez reprendre l'engagement lorsque le donateur est prêt à procéder à nouveau aux paiements. Si vous suspendez une planification après sa date de début, les transactions de dons impayées dont les dates d'échéance se situent pendant la période de suspension sont supprimées.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez modifier.
3. Pour suspendre une planification, cliquez sur , puis sélectionnez **Suspendre**.
 - a. Sélectionnez la planification d'engagement de don.
 - b. Sélectionnez les dates de suspension.



Si vous suspendez une planification après sa date de début, la planification est divisée et une nouvelle planification du type Interrompre les transactions est créée pour la période indiquée.

- c. Enregistrez vos modifications.

4. Pour reprendre une planification, cliquez sur , puis sélectionnez **Reprendre**.
 - a. Sélectionnez la planification suspendue.
 - b. Sélectionnez la date de reprise de l'engagement.
 - c. Enregistrez vos modifications.

Fermeture d'un engagement de don

Clôturez un engagement de don lorsque vous n'avez plus besoin de procéder à son suivi.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Engagements de don**.
2. Sélectionnez l'engagement de don que vous souhaitez fermer.
3. Cliquez sur , puis sélectionnez **Fermer l'engagement de don**.

Après avoir fermé un engagement de don, le statut des transactions de don impayées ou ayant échoué est mis à jour en fonction de la valeur du champ Type d'engagement formel.

Valeur du champ Type d'engagement formel	Statut des transactions impayées ou échouées
Verbal	Annulé
Écrit	Annulé

Pour inclure le champ Type d'engagement formel, personnalisez la présentation de la page d'engagement.

Traitement des engagements de dons

Levée de fonds propose une méthode structurée et automatisée pour gérer et traiter les engagements de dons en fonction de la planification d'engagement de don et des transactions de dons associées.

Lorsque vous créez un enregistrement d'engagement de don, Levée de fonds exécute automatiquement le flux approprié pour déclencher les actions suivantes en fonction de la planification que vous avez définie pour le flux.

- Identification du prochain versement selon la planification actuelle ou suivante et mise à jour des champs Date de la prochaine transaction) et Montant de la prochaine transaction
- Pour un engagement récurrent, création d'une transaction de don pour le prochain versement dans la planification si le paramètre Créer une transaction de planification récurrente est sélectionné
- Mise à jour des champs Planification actuelle, Période d'effet et Intervalle d'effet en fonction de la planification actuelle

Le statut d'engagement est mis à jour en fonction des conditions suivantes :

Condition	Type d'engagement	Statut d'engagement mis à jour
Le type de planification actuelle est Interrompre les transactions.	Récurrent	Interrompu
Le nombre de transactions impayées consécutives les plus récentes sur l'engagement correspond à la valeur du paramètre Nombre de transactions impayées écoulées. Lorsque le paramètre Nombre de transactions impayées écoulées est défini sur 0, le statut n'est pas mis à jour.	Récurrent, Personnalisé	Écoulé
Le nombre de transactions les plus récentes ou actuelles ayant échoué consécutivement pour un engagement correspond à la valeur du paramètre Nombre de transactions échouées. Lorsque le paramètre Nombre de transactions échouées est défini sur 0, le statut n'est pas mis à jour.	Récurrent, Personnalisé	Échoué
La planification initiale de l'engagement commence alors que le statut actuel de l'engagement est Brouillon.	Récurrent, Personnalisé	Actif
Le type de planification actuelle est Créer des transactions.	Récurrent	Actif
L'état actuel de l'engagement est Écoulé, mais le nombre de transactions consécutives impayées sur l'engagement ne correspond pas à la valeur du paramètre Nombre de transactions impayées écoulées.	Récurrent, Personnalisé	Actif
L'état actuel de l'engagement est Échoué, mais le nombre de transactions passées ou actuelles ayant échoué consécutivement pour un engagement ne correspond pas à la valeur du paramètre Nombre de transactions échouées.	Récurrent, Personnalisé	Actif

Condition	Type d'engagement	Statut d'engagement mis à jour
L'engagement n'a pas de planifications en cours ou à venir ni de transactions impayées, et le paramètre Fermer automatiquement l'engagement récurrent est sélectionné.	Récurrent	Fermé

Transactions de dons

Utilisez les transactions de dons pour suivre les dons que vous recevez de façon ponctuelle ou sous forme de versements réguliers visant à honorer un engagement.

Avec Levée de fonds, vous pouvez attribuer efficacement les transactions de dons à un engagement, une campagne et un donateur. Vous pouvez facilement affecter les montants des transactions à des désignations selon les pourcentages spécifiés par le donateur. Vous pouvez également gérer en toute simplicité les remboursements et les crédits indirects associés à une transaction de don.

Un donateur peut payer une transaction par plusieurs moyens, notamment en espèces, en actions ou en actifs. Lorsque vous traitez des saisies de dons, Levée de fonds crée ou met automatiquement à jour les transactions de dons associées. De plus, lorsque vous planifiez et traitez un engagement de don, Levée de fonds crée automatiquement les transactions de dons associées. Par exemple, lorsque vous configurez un engagement de don mensuel de 200 USD dû le 15 de chaque mois à partir de janvier 2023, une transaction de don est créée pour le premier versement avec pour date d'échéance le 15 janvier 2023.

Vous pouvez créer manuellement une transaction de don pour un engagement, si nécessaire. Utilisez la page de détails de l'enregistrement d'engagement de don pour examiner les transactions à venir, manquées ou échouées, ainsi que les transactions récemment payées ou remboursées.

Mettez à jour le statut d'une transaction de don pour indiquer son statut actuel. Seules les mises à jour de statut suivantes sont autorisées.

Statut d'origine	Statut mis à jour
Non payé	<ul style="list-style-type: none"> • Annulé • Échoué • Payé • En attente • Annulé

Statut d'origine	Statut mis à jour
Payé	<ul style="list-style-type: none"> Échoué Entièrement remboursé
Échoué	<ul style="list-style-type: none"> Annulé En attente Payé Annulé
Entièrement remboursé	<i>Aucun</i>
Annulé	<ul style="list-style-type: none"> Annulé En attente
Annulé	<ul style="list-style-type: none"> Annulé En attente
En attente	<ul style="list-style-type: none"> Non payé Payé Échoué Annulé Annulé



Important


Dans une organisation à devises multiples, la modification du code ISO de devise d'une transaction de don ne modifie pas les codes ISO de devise des enregistrements associés. Par conséquent, la modification du code ISO de devise d'une transaction de don peut entraîner l'apparition d'incohérences entre les valeurs de montant de la transaction et celles des enregistrements associés.

VOIR AUSSI

- [Saisie et traitement des dons](#)
- [Hiérarchie des désignations de dons](#)
- [Engagements de dons](#)

Ajout d'une désignation à une transaction de don

Affectez ou réaffectez les montants des dons associés à une transaction de don aux désignations de dons choisies par le donateur.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Transactions de don**.
2. Ouvrez une transaction de don.
3. Cliquez sur **Gérer les désignations de transaction de don**.
4. Pour ajouter des désignations, cliquez sur **Ajouter une ligne**. Vous pouvez aussi modifier une entrée existante, par exemple en modifiant son taux d'affectation. La somme des valeurs en pourcentage de l'ensemble des désignations doit être inférieure ou égale à 100.
5. Enregistrez vos modifications.


Consultez les désignations des transactions de don dans la liste associée. Si le total des affectations est inférieur à 100 %, le montant restant du don est automatiquement affecté à la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation.

**Note**

Pour garantir la précision des cumuls au sein des enregistrements, ne mettez pas à jour la devise d'une transaction de don après l'avoir associée à une désignation de transaction de don.


Ajout d'un crédit indirect à une transaction de don

Créez un crédit indirect pour reconnaître les efforts d'une personne tierce qui a amené le donateur à effectuer son don. Vous pouvez, par exemple, garder la trace de l'identité d'une personne ayant influencé le don en ajoutant ce crédit indirect à la transaction de don du donateur. Vous pouvez également honorer des personnes en faisant d'elles les destinataires de crédits indirects.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Transactions de don**.
2. Ouvrez la transaction de don à laquelle vous souhaitez associer un crédit indirect.
3. Sélectionnez l'onglet **Associé**.
4. Sélectionnez un destinataire.
5. Définissez un pourcentage partiel ou un montant partiel de la transaction de don pour laquelle le crédit indirect est enregistré.
6. Sélectionnez le rôle du destinataire du crédit indirect. Par exemple, sélectionnez **Donateur jumelé**.
7. Enregistrez vos modifications.

Octroi d'un remboursement complet ou partiel

Créez un remboursement pour vous assurer que la transaction de don associée contient l'historique complet des transactions. Restituez le montant total ou partiel du don au donateur. Utilisez les remboursements pour résoudre les erreurs de saisie des dons ou pour répondre à la demande d'un donateur d'annuler son don.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Transactions de don**.
2. Cliquez sur la transaction de don payée pour laquelle vous souhaitez procéder à un remboursement.
3. Cliquez sur **Associé**, et dans la section Remboursements de dons, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le montant et la date du remboursement.
5. Sélectionnez le statut du remboursement.



Note

Lorsque vous sélectionnez Terminé et enregistrez le remboursement, Salesforce met à jour le montant du remboursement et les champs de montant actuels sur la transaction de don associée. Le montant initial de la transaction de don associée ne change pas.

6. Enregistrez vos modifications.
7. Dans l'enregistrement de la transaction de don, mettez à jour le champ Statut si nécessaire.

Votre administrateur Salesforce peut ajouter une règle de validation qui vérifie l'exactitude de la mise à jour du statut.

Par exemple, si le montant remboursé ne correspond pas au montant initial, une règle de validation peut faire en sorte que le statut ne puisse pas être défini sur Entièrement remboursé.

Création d'une transaction de don

Créez une transaction de don correspondant à un versement de don ponctuel ou à un versement d'engagement de don, s'il n'en existe pas. Levée de fonds crée automatiquement une transaction de don lorsque vous créez une saisie de don ou planifiez un engagement de don.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Transactions de don**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les informations suivantes.
 - a. Indiquez un nom pour l'enregistrement de transaction.
 - b. Dans Type de don, sélectionnez **Individu** ou **Organisation/Foyer**.
 - c. Sélectionnez un donateur.

**Note**

Pour un don de type Individu, sélectionnez un compte personnel en tant que donateur. Pour un don de type Organisation/Foyer, sélectionnez un compte professionnel.

- d. Renseignez les informations de paiement relatives à la transaction de don.

**Note**

Un mode de paiement de type CCA ou carte de crédit, ainsi que la saisie des quatre derniers chiffres du code, ajoute à la planification une référence de moyen de paiement. Cette référence crée un enregistrement de moyen de paiement, s'il n'en existe pas déjà.

- e. Dans **Montant d'origine**, saisissez le montant de la transaction de don.

4. Enregistrez vos modifications.

Désignations de dons

Utilisez les désignations de dons pour allouer les dons entrants à des fonds spécifiques.

À propos des désignations de dons

Une désignation de don est un fonds qui représente un objectif spécifique pour un don, par exemple un fonds visant à la mise en œuvre d'un programme de relogement suite à un tremblement de terre ou permettant de mettre en place un accueil périscolaire dans une communauté défavorisée.

Sélectionnez les désignations de dons à associer aux engagements de dons, aux campagnes et aux opportunités afin que tous les dons entrants associés soient automatiquement affectés à ces désignations. Pour les dons nécessitant plusieurs désignations, définissez le pourcentage des affectations. Ces affectations sont appelées désignations de dons par défaut. Chaque don nécessite au moins une affectation de désignation.

Par défaut, une transaction de don hérite des désignations de don par défaut définies dans l'engagement de don associé, le cas échéant. Vous pouvez également affecter une nouvelle désignation de don ou remplacer les affectations existantes pour les transactions de dons. Ces affectations sont appelées désignations de transactions de dons.

Indiquez quelle désignation de don s'applique par défaut à l'ensemble de l'organisation pour tous les montants de dons sans restriction reçus. Définissez cette désignation avant de commencer à saisir des dons dans Levée de fonds.

Une seule désignation de don peut servir de valeur par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation. Si vous modifiez la désignation par défaut s'appliquant à l'ensemble de l'organisation, cela n'aura aucun effet sur les affectations de dons existantes. Les nouvelles affectations suivront la désignation par défaut mise à jour s'appliquant à l'ensemble de l'organisation.

Levée de fonds offre un moyen automatisé, efficace et précis de rapprocher les dons des désignations. Les données des enregistrements de saisie de don, d'engagement de don, de transaction de don et de désignation de don sont synchronisées en fonction des affectations, de sorte qu'il soit possible de présenter des rapports d'impact précis aux donateurs. Les désignations de transaction de don constituent les sources de référence à partir desquelles est effectuée la mise à jour des cumuls d'enregistrements de désignation de dons.

Hiérarchie des désignations de dons

Une logique hiérarchique détermine comment les désignations de dons par défaut sont héritées pour les engagements de dons et comment les désignations de transactions de dons sont héritées pour les transactions de dons. Vous pouvez ajuster manuellement ces désignations.

Si des désignations de dons par défaut ou des désignations de transactions de dons ne sont pas définies, les montants des dons sont automatiquement alloués à la désignation s'appliquant par défaut à l'ensemble de l'organisation. Si le pourcentage total d'affectations à un niveau hiérarchique donné est inférieur à 100 %, le pourcentage restant est également alloué à la désignation s'appliquant par défaut à l'ensemble de l'organisation.

Hiérarchie d'héritage des désignations par défaut de dons

Les désignations de dons par défaut sont héritées des sources suivantes dans l'ordre de leur disponibilité.

1. L'opportunité associée à l'engagement
2. La campagne associée à l'engagement
3. La désignation s'appliquant par défaut à l'ensemble de l'organisation

Hiérarchie d'héritage des désignations de transactions de dons pour les transactions de dons

Les désignations de transactions de dons sont héritées des désignations de dons par défaut définies pour les sources suivantes, dans l'ordre de leur disponibilité.

1. La campagne associée à la transaction de don
2. L'engagement
3. L'opportunité associée à l'engagement
4. La campagne associée à l'engagement
5. La désignation s'appliquant par défaut à l'ensemble de l'organisation

Hiérarchie d'héritage des désignations de transactions de dons pour les saisies de dons

Pour les saisies de dons uniques, les désignations de transactions de dons par défaut sont héritées de la campagne, si disponibles. Sinon, les montants des dons sont affectés à la désignation s'appliquant par défaut dans l'ensemble de l'organisation lors du traitement des dons.

Pour les saisies de dons associées à un engagement de jumelage de don, les désignations de transactions de dons par défaut sont héritées des sources suivantes, dans l'ordre de leur disponibilité.

1. Désignations de transactions de dons définies pour la transaction de don sélectionnée
2. Désignations de dons par défaut définies pour :
 - a. La campagne associée à la transaction de don
 - b. L'engagement de jumelage de don
 - c. L'opportunité associée à l'engagement de jumelage de don
 - d. La campagne associée à l'engagement de jumelage de don
 - e. La désignation s'appliquant par défaut à l'ensemble de l'organisation



Note


Si vous ajustez la campagne lorsque vous créez la saisie de don, les désignations de don par défaut de la saisie de don sont héritées et la logique hiérarchique ne s'applique pas.

VOIR AUSSI

[Flux de Levée de fonds](#)

Création de désignations

Créez des désignations de don permettant aux donateurs d'indiquer comment ils souhaitent que leur don soit dépensé. Vous pouvez identifier une désignation de don qui sera utilisée pour tous les dons sans restriction et la définir comme paramètre par défaut s'appliquant dans l'ensemble de l'organisation avant de commencer à saisir des dons dans Levée de fonds.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Désignations de dons**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez un nom pour la désignation. Vous pouvez par exemple saisir `Fonds d'aide aux victimes de séismes`.
4. Pour pouvoir affecter la désignation de don lorsqu'une saisie de don est traitée, sélectionnez **Actif**.



Note

Les nouvelles désignations de dons sont enregistrées comme actives même si vous ne les sélectionnez pas **Actif**.

5. Pour utiliser la désignation pour tous les dons sans restriction, sélectionnez **Par défaut**.
6. Enregistrez vos modifications et créez d'autres désignations de dons selon vos besoins.

Saisie et traitement des dons

Saisissez des dons individuellement ou ajoutez-les à un lot de dons. Un lot de dons utilise un modèle de lot de dons qui vous permet de créer rapidement des saisies de dons comportant le même ensemble de champs.

Création d'un lot de dons

Ajoutez rapidement plusieurs saisies de dons utilisant le même ensemble de champs en créant un lot de dons et traitez ensemble ces saisies de dons. Chaque lot de dons est associé à un modèle de lot de dons qui définit un ensemble de champs et leur ordre d'affichage dans une saisie de don. Levée de fonds fournit un modèle de lot de dons par défaut et vous pouvez créer des modèles personnalisés selon vos besoins.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Lots de dons**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Si vous disposez d'un modèle de lot de dons personnalisé, sélectionnez le modèle adéquat pour Nom du modèle d'écran. Sinon, conservez la sélection par défaut.
4. Pour effectuer le contrôle de validation pendant le traitement du lot de dons, spécifiez des valeurs dans Nombre de dons estimé et Valeur du lot estimée, puis sélectionnez **Correspondance de la valeur totale du don**.
5. Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

- [Flux de Levée de fonds](#)

Création d'une saisie de don


Créez une saisie de don unique, ou bien une saisie de don à ajouter à un lot de dons.

Lorsque vous créez des saisies de dons, si les données adéquates sont disponibles, Levée de fonds remplit automatiquement les sections concernées de l'enregistrement des saisies de dons en fonction des informations du donateur et de la date de réception du don.

Avant de commencer, vérifiez les points suivants :

- Il existe un enregistrement de désignation par défaut actif à l'échelle de l'organisation.
- Les comptes personnels sont activés dans votre organisation.
- Tous les enregistrements de désignations de dons, de campagnes et de codes de source de sensibilisation que vous souhaitez associer à une saisie de dons existent.

Voici comment créer une saisie de don unique ou de lot employant le modèle de lot de dons par défaut.

1. Dans l'application Levée de fonds nommée Opérations, ouvrez le formulaire de saisie de dons.
 - a. Pour une saisie de don unique, depuis le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Saisies de dons**.
 - b. Pour ajouter une saisie de dons à un lot de dons, accédez à **Lots de dons**, puis sélectionnez le lot de dons.
2. Cliquez sur **Nouvelle saisie de don**.
3. Pour Type de don, sélectionnez **Individu** ou **Organisation/Foyer**.

- Sélectionnez ou ajoutez un donateur.

**Note**

Pour un don de type Individu, sélectionnez un compte personnel en tant que donateur. Pour un don de type Organisation/Foyer, sélectionnez un compte professionnel.

- Pour Date de réception du don, sélectionnez la date à laquelle le don a été reçu.
- Si le don est associé à un engagement de don, pour Informations sur l'engagement, sélectionnez une saisie.

Le tableau Informations sur l'engagement répertorie les engagements avec des transactions impayées. Le nombre de transactions répertoriées dépend de la valeur du paramètre Nombre de jours de l'extension de versement dans Levée de fonds. La plage de dates dépend de la date de réception du don et du paramètre Nombre de jours de l'extension de versement. Par exemple, si Nombre de jours de l'extension de versement est défini sur 10 et que la date de réception du don est le 11 mars, la plage de dates court du 1er au 21 mars. Le tableau Informations sur l'engagement affiche toutes les transactions de dons impayées dont la date d'échéance se situe dans la plage de dates.


- Si le don a été reçu en réponse à une sollicitation, indiquez quel est le code de la source de sensibilisation et le nom de la campagne.
- Dans Mode de paiement, choisissez le mode de paiement de ce don.
- Dans Montant du don, saisissez le montant du don.
- Examinez la section Informations sur les désignations pour voir s'il y figure une désignation de don préremplie, et modifiez-la si nécessaire.
- Dans la section Informations sur les crédits indirects, renseignez les informations relatives à toutes les personnes, entreprises ou membres de foyer associés au don qui sont éligibles à l'octroi de crédits indirects.
- Pour utiliser les valeurs indiquées sur cette page comme valeurs par défaut lors de la prochaine saisie de dons dans un lot de dons, sélectionnez **Définir par défaut**.
- Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

- [À propos des désignations de dons](#)

Traitement d'un lot de dons

Ajoutez des saisies de dons à un lot de dons pour les traiter toutes en même temps. Pour qu'un lot de dons puisse être traité, chaque saisie de don doit être traitée sans aucune erreur.

1. Dans le lanceur d'application () , recherchez et sélectionnez **Lots de dons**.
2. Cliquez sur un lot de dons non traité.
3. Si vous souhaitez simuler le traitement par lots, cliquez sur **Essai de lot**. Sinon, cliquez sur **Traiter le lot**.
4. Actualisez votre navigateur pour consulter le statut du traitement.
5. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction du statut de votre lot.

Statut du lot de dons	Description	Action suivante
Non traité	Le lot de dons n'a pas encore été traité.	Procédez au traitement du lot de dons ou à la simulation de son traitement.
En cours	Le traitement du lot de dons est en cours. Vous ne pouvez pas procéder à la simulation du traitement ou au traitement effectif d'un lot de dons qui est déjà en cours de traitement.	Actualisez de temps à autre le navigateur pour vérifier la mise à jour du statut du lot.
Traité	Le traitement du lot de dons s'est terminé sans aucune erreur.	Dans l'onglet Associé, examinez les détails de traitement de chaque saisie de don. Dans l'onglet Détails, examinez les valeurs de champ mises à jour, telles que la date et l'heure du dernier traitement. Vous ne pouvez pas ajouter une entrée à un lot de dons ni modifier une entrée dans un lot de dons une fois le lot traité.
Partiellement traité ; Échoué	Certaines (ou l'intégralité) des saisies de dons du lot ont été traitées avec des erreurs.	Pour voir les saisies de dons qui ont échoué et les raisons de ces échecs, dans l'onglet Associé, examinez les valeurs Statut de traitement du don et Résultat du traitement du don pour chaque saisie de don. Résolvez les erreurs, puis traitez à nouveau le lot de dons.

Considérations relatives au traitement des dons

Les saisies de dons qui ne font pas partie d'un lot de dons sont traitées lorsque vous les enregistrez. Pour les lots de dons, procédez d'abord à l'exécution d'une simulation de lot, puis traitez explicitement les saisies de dons figurant dans le lot.

Il n'est pas rare de procéder à l'ajout de dons à un lot de manière étalée au cours d'une période donnée. Vous pouvez, par exemple, saisir certains des dons aujourd'hui, puis terminer de les saisir à la fin de la semaine. Toutefois, il se peut qu'entre temps, les données figurant dans Levée de fonds aient été modifiées. Il est fastidieux de suivre manuellement ces modifications. Pour éviter que des erreurs ne se produisent lors du traitement de votre lot, exécutez une simulation de lot.

Les simulations de lots permettent de valider les données du lot à traiter et vous donnent la possibilité de corriger les erreurs y figurant. Cependant, ces simulations n'inscrivent rien dans la base de données et ne créent aucun enregistrement. Vous pouvez corriger les erreurs, puis lancer le traitement réel de votre lot.

Une simulation peut, par exemple, vous avertir que le nombre total de saisies de dons dans le lot ne correspond pas au nombre estimé de saisies de dons. Vous pouvez examiner le lot de dons et vérifier s'il n'y a pas de saisies manquantes, corriger le nombre estimé, ou encore ignorer complètement cette vérification, puis lancer le traitement du lot à proprement parler.

Vous ne pouvez pas ajouter ou modifier des saisies de dons lors d'une simulation. Une fois la simulation terminée, vous pouvez ajouter, modifier ou traiter des saisies de dons.

Vous pouvez traiter jusqu'à 50 000 saisies de dons à la fois dans un lot de dons. Lorsque vous traitez un lot de dons, les enregistrements suivants sont créés ou mis à jour pour chaque saisie de don figurant au sein du lot :

- Transactions de dons
- Désignations des transactions de dons. Si une saisie de don est affectée à plusieurs désignations, le don est alors fractionné et plusieurs enregistrements de désignation de transaction de don sont créés en fonction du pourcentage d'affectation et du montant spécifié dans la saisie de don.
- Crédits indirects de don. Si une saisie de don a plusieurs destinataires de crédit indirect, plusieurs enregistrements de crédit indirect de don sont créés pour chaque transaction de don.
- Comptes des nouveaux donateurs

Consultations des tendances en matière de dons et de donateurs grâce aux cumuls

Utilisez l'application Philanthropie et Partenariats de Levée de fonds pour consulter en un coup d'œil les métriques liées aux dons des donateurs et aux désignations de dons.



Note

L'utilisation de cette fonctionnalité nécessite que la page Compte personnel soit définie comme page par défaut pour l'ensemble de l'organisation.

Deux composants affichent les métriques liées aux donateurs et aux dons. Le récapitulatif des dons du donateur se trouve dans l'onglet Vue d'ensemble de la page du compte professionnel du donateur dans l'application Philanthropie et partenariats. Le récapitulatif des désignations de don se trouve sur la page Désignation de don de l'application Philanthropie et partenariats.

Si vous ne voyez pas le récapitulatif des dons des donateurs ou le récapitulatif des désignations de don dans l'application Philanthropie et partenariats, consultez [Clonage de modèles pour les cumuls et listes de données Levée de fonds](#).

Cumuls des récapitulatifs des dons des donateurs

Le récapitulatif des dons d'un donateur se trouve sur la page du compte du donateur dans l'application Philanthropie et partenariats. Vous pouvez modifier les données affichées dans le récapitulatif en modifiant celui-ci dans le générateur d'application Lightning.

Le récapitulatif des dons d'un donateur se met automatiquement à jour lorsqu'il reçoit des données des objets qui lui sont associés.

Récapitulatif des dons récurrents

Cumule les données suivantes à partir de l'objet Récapitulatif des dons du donateur :
Total des versements récurrents payés, Montant total des versements récurrents payés,
Date de début du premier don récurrent, Date de début du don récurrent actuel et
Date de paiement du dernier don récurrent.

Récapitulatif des crédits indirects

Cumule les données suivantes à partir de l'objet Récapitulatif des dons du donateur :
Nombre de crédits indirects, Montant du dernier crédit indirect, Date du dernier crédit indirect,
Date du premier crédit indirect, Montant du premier crédit indirect, Date du crédit indirect le plus élevé,
Montant du crédit indirect le plus élevé, Nombre total des crédits directs et indirects,
Montant total des crédits directs et indirects.

Métriques de dons notables

Cumule les données suivantes à partir de l'objet Récapitulatif des dons du donateur : Meilleure année de don, Nombre de dons, Montant du premier don, Campagne du premier don, Montant du don le plus élevé, Montant annuel de don le plus élevé et Montant moyen des dons.

Historique des dons

Cumule les données suivantes à partir de l'objet Récapitulatif des dons du donateur : Date du premier don, Date du deuxième don, Nombre de dons des deux dernières années, Montant des dons il y a deux ans, Nombre de dons de l'année dernière, Montant des dons de l'année dernière, Montant du don le plus faible et Montant total des dons.

Récapitulatif des dons de l'année

Cumule les données suivantes à partir de l'objet Récapitulatif des dons du donateur : Montant des dons de cette année, Nombre de dons de l'année en cours, Nombre de jours depuis le dernier don, Montant du dernier don et Date du dernier don.

Cumuls de désignations de dons

La page Désignation de don dans l'application Philanthropie et partenariats met à jour les données relatives aux dons au fur et à mesure que vous enregistrez des désignations. Vous pouvez modifier les données affichées dans le résumé en les modifiant dans le générateur d'application Lightning.

Statistiques globales

Répertorie les métriques suivantes issues de l'objet Désignation de don : Date de la première transaction payée, Date de la dernière transaction payée, Nombre total de transactions, Montant total de la transaction, Montant de la transaction le plus faible, Montant de la transaction le plus élevé et Montant moyen de la transaction.

Statistiques par année

Répertorie les métriques suivantes issues de l'objet Désignation de don : Nombre de transactions de l'année en cours, Montant des transactions de l'année en cours, Nombre de transactions de l'année dernière, Montant des transactions de l'année dernière, Nombre de transactions des deux dernières années et Montant des transactions des deux dernières années.

Codes de source de sensibilisation

Utilisez des codes de source de sensibilisation pour identifier les méthodes de sensibilisation utilisées dans vos campagnes afin de déterminer quelles sont les approches les plus efficaces.


Levée de fonds permet d'employer des campagnes et des codes de source de sensibilisation. Les campagnes sont des campagnes Salesforce standard, mais vous

pouvez les enrichir avec des codes de source de sensibilisation. Les codes de source de sensibilisation vous aident à suivre et à évaluer le succès des initiatives de marketing, de communication et de sensibilisation dans les espaces numériques et physiques. Ces codes permettent à un gestionnaire de campagne ou à un collecteur de fonds de suivre les dons liés à une campagne donnée. Le personnel peut utiliser les informations obtenues à partir du suivi du code de source de sensibilisation pour affiner, cibler et renforcer les communications destinées aux donateurs, aux membres et au public.

Vous pouvez, par exemple, créer trois codes de source de sensibilisation pour une même campagne. L'un de ces codes identifie les envois de masse que vous avez effectués, un autre identifie une publicité sur le Web et le dernier identifie un événement de collecte de fonds que vous avez organisé. Lors de la réception d'un don, le code correspondant à la source qui est à l'origine du don est appliqué manuellement à la transaction de don. Au cours de la campagne, vous pouvez voir quels codes de source ont eu le plus de succès, ce qui vous permet par la suite de déterminer quelles méthodes conserver pour la campagne en cours ou les campagnes futures.

Création d'un code de source de sensibilisation pour une campagne

Suivez chaque appel aux dons effectué dans le cadre d'une campagne, avec des détails sur l'audience ciblée et les méthodes de sensibilisation employées.

1. Créez une campagne ou ouvrez une campagne existante.
2. Depuis la page de la campagne, cliquez sur  et sélectionnez **Nouveau code de source de sensibilisation**. Vous pouvez également accéder à Codes de source de sensibilisation et cliquer sur **Nouveau**.

3. Saisissez les informations relatives au nouveau code de source de sensibilisation.
 - a. Donnez-lui un nom descriptif.
 - b. Saisissez un code de source unique.
 - c. Dans Campagne, recherchez et sélectionnez la campagne à laquelle le code de source est lié.
 - d. Dans Type d'utilisation, spécifiez l'utilisation du code de source de sensibilisation.
La valeur par défaut de ce champ est Levée de fonds.
 - e. Indiquez si le code de source est actif.
 - f. Dans Mesure d'audience, saisissez le nombre de comptes personnels, de contacts et d'entreprises composant l'audience.

**Note**

Si vous avez effectué une segmentation dans Data Cloud, Segment de focus apparaît dans Code de source de sensibilisation et affiche une référence à Segment de marché.

4. Enregistrez votre travail.

Le code de source de sensibilisation peut désormais être appliqué aux dons reçus via cette initiative de collecte de fonds.

VOIR AUSSI

- [Création d'une campagne](#)
- [Champs de campagne](#)
- [Découverte des campagnes Salesforce](#)

URL de codes de source de sensibilisation


Grâce aux URL de codes de source de sensibilisation, suivez et évaluez l'efficacité de vos actions de marketing, de communication et de sensibilisation sur les canaux numériques.

Leur génération automatique fait gagner du temps aux collecteurs de fonds, et elles donnent de précieuses informations sur les sources, supports et campagnes qui permettent des levées de fonds et actions de sensibilisation en ligne efficaces. Ces liens uniques sont partagés sur différents canaux.

Création d'URL pour un code de source de sensibilisation

Créez rapidement une URL unique pour un code de source de sensibilisation dans l'application Engagement de donateur.

L'URL personnalisée apparaît sur la page du code de source de sensibilisation. Utilisez-la pour toutes les actions de sensibilisation associées à ce code de source de sensibilisation.

1. Sur la page du code de source de sensibilisation pour lequel vous avez besoin d'une URL, cliquez sur **Générer l'URL**, ou cliquez sur  puis sélectionnez **Générer l'URL**.
2. Dans **URL du code de source de sensibilisation**, saisissez l'URL de la page de don ou de la cible.
3. Cliquez sur **Enregistrer l'URL**.

Attribution d'un don à un code de source de sensibilisation

Attribuez un don à un code de source de sensibilisation à partir de n'importe quelle page de saisie de don.

1. Démarrez une nouvelle saisie de don ou transaction de don.
2. Saisissez les détails du don, puis sélectionnez la campagne et le code.
3. Dans Code de source de sensibilisation, sélectionnez le code associé à la sollicitation du don.

Le champ Campagne sera rempli automatiquement selon le code source sélectionné.

4. Enregistrez votre travail.

La page Code de source de sensibilisation contient des détails sur le code et une section Résumé de la sensibilisation qui présente les principales métriques relatives aux prises de contact, aux donateurs et aux dons associés à l'initiative de sensibilisation. Le résumé de la sensibilisation apparaît lorsque la fonctionnalité Pipelines de données est activée et que le moteur de traitement des données est configuré.

VOIR AUSSI

- [Configuration des fonctionnalités de Levée de fonds](#)

Attribution d'une balise d'intérêt à une campagne

Ajoutez des balises d'intérêt à une campagne pour fournir des informations sur l'objectif de la campagne consultables d'un coup d'œil.

C'est votre administrateur qui procède à la configuration des balises d'intérêt pour vous. Toutefois, si vous disposez du groupe d'ensembles d'autorisations Fundraising_User, vous

pouvez en créer par vous-même. Ajoutez des balises d'intérêt à une campagne pour fournir des informations sur l'objectif de la campagne consultables d'un coup d'œil.

1. Sur la page de la campagne, dans le volet Balises, cliquez sur **Parcourir les balises**.
2. Recherchez et sélectionnez les balises pertinentes pour votre campagne.
3. Enregistrez vos balises.

**Note**

Si vous ne voyez pas le volet Balises sur votre campagne, demandez à votre administrateur d'activer et de configurer les balises d'intérêt.

VOIR AUSSI

- [Balises d'intérêt](#)
- [Configuration des fonctionnalités de Levée de fonds](#)

Suivi des tendances de sensibilisation grâce aux cumuls

Obtenez des données au sujet de campagnes individuelles dans Levée de fonds.

Utilisez les campagnes et les codes de source de sensibilisation fournis par Levée de fonds pour consulter en un coup d'œil les métriques liées aux campagnes.

**Note**

Si vous ne voyez pas le résumé de la sensibilisation sur vos pages de campagne et de code de source de sensibilisation dans les applications de Levée de fonds, consultez [Clonage de modèles pour les cumuls et listes de données Levée de fonds](#).

Les cumuls de données de résumé de sensibilisation sont disponibles sur les objets Campagne et Code de source de sensibilisation.

Le résumé de campagne est disponible sur la page Campagne de chacune des quatre applications de Levée de fonds. Le résumé des codes de source de sensibilisation est disponible sur la page Code de source de sensibilisation de chacune des quatre applications de Levée de fonds. Les résumés des campagnes et des codes de source de sensibilisation sont mis à jour automatiquement lorsque les composants reçoivent des données de leurs objets associés. Vous pouvez modifier les données affichées dans le résumé de sensibilisation en les modifiant dans le générateur d'application Lightning. Ces résumés incluent des cumuls des données de campagne suivantes.

Résumé de campagne ou résumé des codes de source de sensibilisation

Regroupe les données des valeurs Nombre de dons, Taux de réponse et Montant total des transactions de dons de l'objet Campagne.

Nombre de donateurs

Regroupe les données des valeurs Nombre de donateurs, Nombre de donateurs ponctuels et Nombre de donateurs récurrents de l'objet Campagne.

Moyennes des dons

Regroupe les données des valeurs Montant moyen du don, Montant moyen du don unique et Montant moyen du don récurrent de l'objet Campagne.

Profils des donateurs

Les profils des donateurs permettent de visualiser de manière centralisée les informations essentielles au sujet de vos donateurs.

Un profil de donateur est une page de compte dans l'application Philanthropie et Partenariats de Levée de fonds qui est personnalisée de manière à présenter des informations financières, démographiques et relationnelles pertinentes au sujet d'un donateur ou d'un prospect. Cette vue globale aide les collecteurs de fonds à comprendre leurs donateurs. Les informations financières et démographiques sont extraites de l'objet Profil du contact et les informations relationnelles sont créées à l'aide d'un graphique Centre des relations actionnables. Vous pouvez personnaliser à la fois des comptes personnels (pour les donateurs individuels) et des comptes professionnels (pour les foyers et les partenaires).

Conception d'un profil de donateur

Personnalisez la page Profil de donateur pour que celle-ci réponde à vos besoins.

Nous vous recommandons d'effectuer les personnalisations suivantes sur la page de compte Profil de donateur.

- Ajoutez une fiche Résumé du donateur
- Ajoutez des alertes d'enregistrement
- Ajoutez un cumul Détails du donateur
- Ajoutez un graphique du centre des relations actionnables
- Ajoutez des actions rapides

La fiche Résumé du donateur est un composant qui affiche le nom, les adresses, la photo et d'autres détails clés au sujet du profil d'un contact. Vous pouvez personnaliser la fiche et la placer sur la page de compte à l'aide du générateur d'application Lightning.

Savoir à quel moment un donateur interagit avec votre organisation permet de renforcer et de personnaliser les relations. Un moyen simple de connaître l'activité d'un donateur est de

recevoir des alertes à ce sujet. Pour recevoir des alertes d'enregistrement au sujet de l'activité des donateurs, procédez comme suit :

1. Activez et configurez les alertes d'enregistrement.
2. Ajoutez le composant à la page de compte à l'aide du générateur d'application Lightning.


Les détails du donateur se présentent sous la forme d'un cumul du composant Affichage des détails des enregistrements associés que vous concevez et placez sur la page à l'aide du générateur d'application Lightning. Pour configurer les détails du donateur, procédez comme suit :

1. Modifiez la page de compte à l'aide du générateur d'application Lightning.
2. Faites glisser le composant Affichage des détails des enregistrements associés jusqu'à l'emplacement voulu sur la page.
3. Nommez le panneau, par exemple `Détails du donateur`.
4. Pour Entité associée, sélectionnez **Profil du contact**.
5. Pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour les informations d'un profil de contact à partir d'un profil de donateur, sélectionnez **Autoriser la création et la modification**.
6. Créez les groupes de données que vous souhaitez afficher dans les détails du donateur.

Les groupes de données courants à inclure comprennent les données financières ou relatives aux actifs, les informations démographiques et l'historique des dons effectués à d'autres organisations sans but lucratif.

7. Sélectionnez les données de champ à cumuler pour chaque groupe.
8. Enregistrez vos modifications et activez la page.
9. Attribuez-la comme paramètre par défaut pour l'application Philanthropie et partenariats.

Utilisez le cumul des détails du donateur sur le profil du donateur pour créer ou mettre à jour le profil de contact de son compte.

1. Sur la page du compte, dans le cumul Détails du donateur, cliquez sur , puis sélectionnez **Nouveau** ou **Modifier**.
2. Saisissez des informations ou mettez à jour celles existantes.
3. Enregistrez vos modifications.

Le graphique des relations de compte est créé à l'aide d'un graphique Centre des relations actionnables qui emploie un modèle Levée de fonds. Pour configurer le graphique des relations de compte, procédez comme suit :

1. Modifiez la page de compte dans l'application Levée de fonds intitulée Philanthropie et partenariats.
2. Dans le générateur d'application Lightning, faites glisser le **graphique des relations CRA** vers un nouvel onglet sur la zone de dessin de la page.
3. Pour Nom du graphique, sélectionnez le graphique de compte personnel que vous avez créé à partir des modèles Levée de fonds lors de la configuration de Levée de fonds.
4. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.
5. Définissez le filtre.
 - a. Pour Type de filtre, sélectionnez **Champ d'enregistrement**.
 - b. Dans Champ, sélectionnez **Compte personnel**.
 - c. Dans Opérateur, sélectionnez **Égal à**.
 - d. Pour le graphique Compte personnel, dans Valeur, sélectionnez **Vrai**. Pour le graphique Compte professionnel, sélectionnez **Faux**.
6. De la même manière, créez un graphique des relations ARC à l'aide du graphique Compte professionnel créé à partir des modèles Levée de fonds et avec le champ **Compte personnel** défini sur Faux.
7. Enregistrez vos modifications et activez la page.
8. Attribuez-la comme paramètre par défaut pour l'application Philanthropie et partenariats.

Utilisation des profils de donateur

Évaluez efficacement et minutieusement la propension des donateurs à répondre aux demandes de dons importants.

Le profil du donateur simplifie le processus d'identification et de qualification des donateurs potentiels, ainsi que la gestion des informations les concernant. Lorsque vous vous renseignez au sujet de prospects, les profils de donateur vous présentent les informations dont vous avez besoin pour évaluer la probabilité qu'une personne ou un partenaire fasse un don important.

Vous pouvez utiliser les profils de donateur aux fins suivantes :

- Déterminer s'il est pertinent de présenter à un donateur une demande spécifique et évaluer sa propension à donner en analysant l'historique de ses dons.
- Adapter les discussions et les interactions de sensibilisation aux donateurs en vous familiarisant avec leurs antécédents.

- Comprendre la philosophie et les habitudes de don d'un donateur en examinant son historique de dons.
- Suivre et célébrer les événements marquants de la vie d'un donateur, tels que les anniversaires, les commémorations et les obtentions de diplômes. Vous pouvez ainsi personnaliser les communications et renforcer votre relation avec le donateur.
- Recevoir des alertes sur les communications et les activités des donateurs qui vous permettent de démarrer des interactions pertinentes et opportunes renforçant davantage votre relation.
- Créer des résumés des interactions qui enregistrent vos communications et engagements avec le donateur.
- Charger des notes et fichiers pertinents dans l'onglet Notes et fichiers.
- Vous familiariser rapidement avec les centres d'intérêt du donateur en consultant ses balises d'intérêt.

VOIR AUSSI :

- [Configuration de Levée de fonds](#)
- [Résumés des interactions](#)
- [Balises d'intérêt](#)
- [Événements et jalons](#)
- [Alertes d'enregistrement](#)

Profils d'assistance au donateur

Le profil d'assistance au donateur fournit une aide rapide et personnalisée aux donateurs.

Il s'agit d'une page Compte dans l'application Opérations de Levée de fonds qui contient des informations pertinentes sur les engagements de dons, leurs versements, les dons uniques, les alertes et la chronologie des événements d'un donateur ou d'un prospect. Cet affichage complet aide les équipes d'assistance à comprendre la situation des donateurs et à les aider. Vous pouvez personnaliser à la fois des comptes personnels (pour les donateurs individuels) et des comptes professionnels (pour les foyers et les partenaires). Personnalisez le profil pour répondre aux besoins de votre organisation et l'adapter aux préférences de votre équipe d'assistance. Les profils d'assistance au donateur peuvent servir de guichet unique afin d'aider vos membres pour toutes les questions relatives à leurs comptes, leurs dons et leurs engagements de dons.

Conception d'un profil d'assistance au donateur

Personnalisez le profil d'assistance au donateur pour répondre aux besoins de votre organisation et de votre équipe d'assistance.

Vous pouvez configurer le profil de donateur comme bon vous semble, mais nous recommandons la configuration suivante.

1. Dans l'application Opérations de Levées de fonds, modifiez la page de compte à l'aide du générateur d'application Lightning.
2. Pour le modèle de présentation de page, choisissez **Trois zones**.
3. En haut à gauche de la page, remplacez le panneau de présentation par la carte de résumé.
4. Personnalisez cette dernière en y ajoutant les champs les plus pertinents pour l'équipe d'assistance de votre organisation.
5. Ajoutez un composant Chronologie sous la carte de résumé.
6. Personnalisez la chronologie ou utilisez la configuration dédiée incluse dans Levée de fonds.
7. En haut du panneau central, ajoutez le lanceur d'action.
8. Sélectionnez un déploiement de lanceur d'action qui comprend les actions rapides les plus utiles pour votre équipe d'assistance. Nous recommandons d'inclure les actions suivantes : Interrompre les versements, Mettre à niveau/rétrograder et Annuler les versements.



Note

Demandez à votre administrateur de créer le déploiement de lanceur d'action dont vous avez besoin, s'il n'existe pas déjà.

9. Dans le composant Onglets, ajoutez et configurez les onglets Présentation, Engagements de dons, Dons ponctuels, Requêtes, Foyer du donateur et Détails du donateur.
10. En haut à droite de la page, ajoutez un composant FlexCard et configurez-le pour qu'il affiche les alertes d'enregistrement récentes.
11. Sous le panneau Éléments récents, ajoutez le composant Affichage des détails de l'enregistrement associé et configurez-le pour qu'il affiche les versements des engagements de dons à venir et en retard.

Utilisation du profil d'assistance au donateur

Répondez rapidement aux requêtes des membres grâce à une page facile d'utilisation.

Le profil d'assistance au donateur permet aux équipes d'assistance d'aider les donateurs, prospects, bénévoles et autres membres avec efficacité et précision. Voici certains des processus d'assistance disponibles sur le profil d'assistance au donateur :

- Réception et traitement des requêtes de donateurs existants ou potentiels.
- Recherche d'informations pour répondre aux questions des donateurs existants ou potentiels.
- Utilisation du composant FlexCard Éléments récents pour consulter les alertes sur les actions à entreprendre pour un membre et y répondre.
- Utilisation de la chronologie pour voir et créer des requêtes, engagements de dons, transactions de dons, opportunités et messages e-mail.
- Utilisez les onglets pour :
 - rechercher l'enregistrement du donateur et le relier aux interactions entrantes ;
 - mettre à jour les coordonnées des membres ;
 - mettre à jour les préférences de communication des membres ;
 - vérifier les détails des moyens de paiement pour les transactions de dons.
- Utilisez les boutons du lanceur d'action pour effectuer les actions d'assistance demandées, comme :
 - la mise à jour des modes et informations de paiement du membre ;
 - la modification des montants ou dates d'une planification d'engagement de don ;
 - la suspension ou la reprise d'une planification d'engagement de don ;
 - l'annulation d'un ou de plusieurs versements dans le cadre d'un engagement de don ;
 - la clôture d'un engagement de don.

VOIR AUSSI :

- [Lanceur d'action](#)
- [Configurer des Alertes d'enregistrement dans Lightning Experience](#)
- [Création d'actions rapides dans Levée de fonds](#)
- [Alertes d'enregistrement](#)
- [Affichage des informations sur un donateur au sein d'une fiche récapitulative](#)
- [Chronologie](#)

Gestion de programme

Augmentez la productivité, décloisonnez vos données et soyez en mesure de prendre des décisions en temps opportun en gérant et en mettant en œuvre vos programmes avec Gestion de programme.

Découverte et exploration

Découvrez comment Gestion de programme aide les organisations sans but lucratif à gérer et à mettre en œuvre leurs programmes.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Premiers pas avec Gestion de programme

Les organisations sans but lucratif mènent des initiatives ou des programmes pour réaliser leur mission et aider leur population cible. Par exemple, dans le cadre de sa mission d'émancipation des femmes, une organisation sans but lucratif gère un programme local de préparation à l'emploi pour les femmes, afin d'améliorer leur recherche d'emploi et de les préparer à leur professionnelle.

Gestion de programme, qui s'appuie sur Salesforce Platform, permet aux organisations de définir, de planifier, d'exécuter et de suivre efficacement la progression des programmes. Gestion de programme sert de guichet unique pour trouver les principaux détails de programme et des avantages. Cette application aide les organisations à obtenir les informations les plus récentes.

Le programme correspond à l'objectif ou à la mission de l'organisation, tandis que les avantages correspondent aux activités qui contribuent à la réalisation de cette mission. Par exemple, les avantages d'un programme de préparation à l'emploi pour les femmes peuvent inclure un atelier de rédaction de curriculum vitae, une session de mentorat, ou encore une session de techniques d'entretien.

Utilisateurs compatibles avec Gestion de programme

Gestion de programme aide les organisations qui mènent des initiatives ou des programmes pour rendre le monde meilleur, quelle que soit leur mission. Voici quelques exemples :

- Organismes de conservation de la nature qui fournissent des services de ramassage de déchets
- Organisations de protection des animaux qui supervisent les services de sauvetage et de placement des animaux
- Organismes de sensibilisation au cancer qui organisent des groupes de soutien aux familles et aux patients
- Organisations d'aide aux sans-abri qui distribuent de la nourriture dans le cadre de programmes d'aide communautaire
- Agences de protection de l'enfance qui gèrent des programmes de soutien aux familles
- Établissements d'enseignement qui proposent des programmes et des initiatives pour soutenir les apprenants

Le service de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'une organisation peut également utiliser Gestion de programme pour définir et suivre ses programmes de soutien.

Les utilisateurs de Gestion de programme sont principalement les administrateurs et les responsables de programme.

- Les administrateurs configurent Gestion de programme et ses fonctionnalités.
- Les responsables de programme définissent et supervisent les programmes et leurs avantages. Ils gèrent les inscriptions des participants et suivent l'avancement des programmes.


Les responsables de requête sont impliqués dans des programmes qui incluent des avantages personnalisés pour les participants, tels qu'un accompagnement individuel. Ils utilisent l'intégration des programmes dans Gestion des requêtes pour optimiser les flux de travail et gérer chaque programme de requêtes.

Termes clés de Gestion de programme

Passez en revue cette liste de termes clés de l'application et leurs définitions.

TERME	DÉFINITION
Programme	<p>Domaine thématique qui constitue la mission de votre organisation sans but lucratif.</p> <p>Vous pouvez ajouter des participants et des avantages à un programme.</p> <p>Exemples : secours aux victimes de feux de forêt, employabilité des jeunes, ramassage de déchets, sauvetage d'animaux, soutien aux patients et distribution de nourriture pour les sans-abri.</p>
Responsable de programme	<p>Personne chargée de la planification, de l'approvisionnement et de la prestation des programmes de votre organisation.</p>
Responsables de requête	<p>Personne qui gère l'inscription aux programmes de participants aux requêtes et suit leurs progrès ainsi que leur engagement. Le responsable de requête est le principal point de contact des participants.</p>
Inscription au programme	<p>Enregistrement qui représente l'association entre un programme et un participant. Utilisez la vue de liste des inscriptions au programme pour connaître tous les participants inscrits à un programme.</p>
Type d'avantage	<p>Enregistrement contenant des informations sur un type d'avantage. Les types d'avantages peuvent être classés dans les catégories services, biens et avantages monétaires. Vous pouvez créer des types d'avantages, par exemple Atelier ou Accompagnement.</p>

TERME	DÉFINITION
Avantage	<p>Activité qu'un programme propose à votre communauté ou à des individus dans le cadre de vos programmes. Les programmes peuvent inclure plusieurs avantages. Chaque avantage a une unité de mesure qui quantifie l'activité. Par exemple, heures de session d'accompagnement, nombre d'éléments ou autre mesure significative pour votre organisation.</p> <p>Les avantages peuvent être classés en trois types :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service : activités participatives, telles que des cours ou des ateliers • Biens : distribution d'articles, tels que de la nourriture ou des kits médicaux • Monétaire : dons ou distribution monétaire <p>Vous pouvez ajouter des participants à un avantage et créer un calendrier de l'avantage pour les instances récurrentes ou créer des sessions d'avantage individuelles.</p> <p>Exemples : les avantages d'un programme de secours aux victimes de feux de forêt peuvent inclure la distribution d'eau potable et la fourniture de logements d'urgence, tandis que les avantages d'un programme de lutte contre le cancer peuvent inclure des groupes de soutien aux patients et des ressources pédagogiques pour le personnel soignant.</p>
Calendrier de l'avantage	<p>Instances planifiées pour fournir un avantage, comme une session ou un atelier. Un calendrier peut être une session unique ou des sessions récurrentes planifiées.</p> <p>Exemple : un cours d'anglais organisé tous les mercredis soirs de 18 h à 20 h pendant 6 semaines.</p>
Session de l'avantage	<p>Instance d'un calendrier de l'avantage avec des dates et heures de début et de fin spécifiques. Dans un calendrier de l'avantage pour un apprentissage de 6 semaines, chaque cours correspond à une session de l'avantage.</p> <p>Exemples : une session sur les concepts de base du HTML qui a lieu les lundis de 10 h à 17 h, une collecte de vêtements le dimanche de 9 h à 17 h.</p>

TERME	DÉFINITION
Participant, inscrit ou bénéficiaire	<p>Le contact ou le compte inscrit à un programme est un participant au programme. Le contact ou le compte inscrit à un calendrier ou à une session de l'avantage est un participant à l'avantage.</p> <div data-bbox="841 409 1464 653" style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px;"> <p> Note Dans les cas où d'autres entités, telles que des animaux ou des lits de cours d'eau, sont bénéficiaires, vous pouvez créer un objet personnalisé et l'inclure en tant que participant.</p> </div> <p>Lorsqu'il est ajouté à un programme ou à un avantage, un participant est appelé « inscrit ».</p> <p>Un bénéficiaire est un participant qui reçoit un avantage.</p>

Fonctionnalités de Gestion de programme

Voici certaines tâches que vous pouvez faire avec Gestion de programme au lieu d'utiliser des feuilles de calcul :

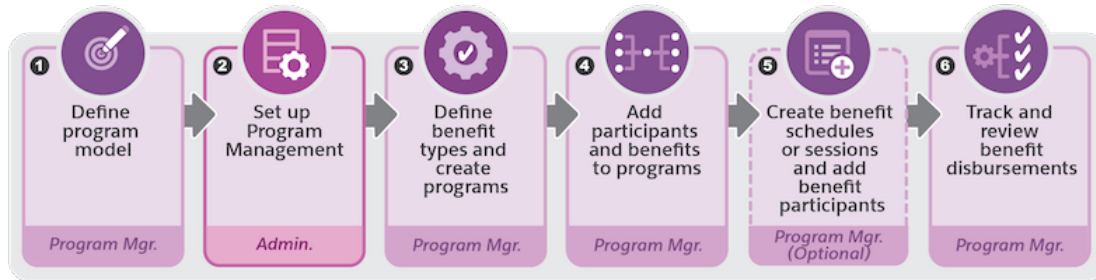
- Créer des programmes et des avantages pour définir des initiatives organisationnelles.
- Planifier des sessions de l'avantage récurrentes et individuelles selon les besoins.
- Inscrire les participants aux programmes et aux avantages.
- Suivre et gérer les inscriptions des participants.
- Suivre et gérer les décaissements au titre des garanties par programme ou par participant.
- Gérer et suivre les participations et les décaissements imprévus.
- Regrouper des informations sur le programme et les avantages afin de faciliter la création de rapports pour les parties prenantes.
- Inscrire les participants aux programmes.

VOIR AUSSI

- [Workflow de gestion de programme](#)
- [Documentation du développeur : Modèle de données de Gestion de programme](#)
- [Gestion des requêtes](#)

Workflow de gestion de programme

Avant d'implémenter ou d'utiliser Program Management, il vous faut comprendre le fonctionnement d'un workflow typique de bout en bout.



1. Définition d'un modèle de programme

Les programmes définissent ce qu'un organisme sans but lucratif doit accomplir pour remplir sa mission. Avant d'utiliser l'application Program Management, les gestionnaires de programme doivent concevoir un modèle de programme pour définir ce que le programme offre, à qui, à quelle fréquence et avec quels avantages. Un modèle de programme bien structuré permet aux gestionnaires de programme de le développer et d'avoir un impact plus important. Il offre une visibilité en temps réel sur les programmes, leur progression et aide à y apporter des ajustements opportuns pour rester sur la bonne voie afin d'atteindre les objectifs en matière d'impact.

2. Configuration de la gestion de programme

Les administrateurs activent Program Management et configurent les profils utilisateur, les utilisateurs et les ensembles d'autorisations. Ils activent ensuite les modèles de tâche de traitement des données et définissent les types de rapports personnalisés dans l'organisation de Program Management.

3. Définition des types d'avantages et création des programmes

Selon qu'un programme offre des avantages participatifs, des biens ou des avantages monétaires, le gestionnaire de programme crée des types d'avantages, puis des programmes.

4. Ajout de participants et d'avantages aux programmes

Les gestionnaires de programme ajoutent des participants aux programmes. Pour chaque paire programme-participant, un enregistrement d'inscription au programme est créé. Les gestionnaires de programme ajoutent ensuite des avantages aux programmes. Pour un avantage, ils peuvent préciser la quantité d'avantages qu'un participant peut recevoir.

5. (Facultatif) Création de calendriers ou de sessions de l'avantage et ajout de participants à l'avantage

Les gestionnaires de programme définissent la fréquence de distribution d'un avantage (hebdomadaire, mensuelle ou annuelle). Un enregistrement de séance d'avantage est créé pour chaque instance de distribution d'avantage. Les gestionnaires de programme peuvent ensuite ajouter des participants à un calendrier d'avantages afin qu'ils puissent bénéficier des avantages pour chaque séance du calendrier. Les gestionnaires de programme peuvent choisir de créer des séances d'avantages individuelles et d'y ajouter des participants.

Les gestionnaires de programme peuvent réaliser des programmes dont les avantages ne suivent pas le modèle de diffusion participatif. Ces avantages n'ont pas d'horaires ou de séances associés (distribution de kits alimentaires d'urgence, séance ponctuelle de sensibilisation aux problèmes mentaux, séance d'aide à la déclaration de revenus, etc.). Les gestionnaires de programme peuvent également suivre les versements pour ces avantages.

6. Suivi et vérification des versements de garantie

Pour chaque séance d'avantages, les gestionnaires de programme vérifient et notent la présence des participants ainsi que la quantité réellement versée d'avantages reçus. Les enregistrements de versement d'avantages correspondants sont mis à jour en même temps que la quantité d'avantages versée. Par exemple, un participant nommé Robin a reçu 30 minutes de conseils financiers. Les gestionnaires de programme peuvent consulter la quantité totale versée et le statut par bénéficiaire dans la vue de liste des versements des avantages.

VOIR AUSSI

[Programmes et avantages](#)

[Calendriers de l'avantage et participants à l'avantage](#)

[Suivi de la présence et du versement des avantages](#)

[Vérification et rapport sur les programmes et les avantages](#)

[Gestion de requêtes pour les organisations sans but lucratif](#)

Configuration de Gestion de programme

Activez les paramètres requis et attribuez des ensembles d'autorisations pour commencer à utiliser Gestion de programme.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des

requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

VOIR AUSSI

[Workflow de gestion de programme](#)

Activation des éléments de base de Gestion des requêtes et de Gestion de programme

Activez les fonctionnalités Salesforce qui améliorent les fonctionnalités de Gestion des requêtes et de Gestion de programme.

1. Attribuez des ensembles d'autorisations relatifs à Gestion de programme et Gestion des requêtes, ainsi qu'aux autres fonctionnalités que vous utilisez.
2. Pour afficher les relations entre les parties prenantes au sein d'un graphique convivial, configurez le centre des relations actionnables (CRA).
 - a. Dans Configuration, saisissez `actionnable` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Centre des relations actionnables**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer le centre des relations actionnables.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, reportez-vous à [Centre des relations actionnables \(CRA\)](#).
3. Pour ajouter des actions dans le composant Web Lightning Lanceur d'action, configurez le [lanceur d'action](#).
4. Pour utiliser le moteur de traitement des données, configurez les [pipelines de données](#).
5. Pour définir les tâches nécessaires à la réalisation d'un processus métier, configurez des plans d'action.
 - a. Dans Configuration, saisissez `action` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Plans d'action**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les plans d'action.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Plans d'action dans Salesforce](#).
6. Pour automatiser le traitement des enregistrements dans les flux planifiés, configurez la fonctionnalité [Gestion par lot](#).
7. Pour utiliser les évaluations dynamiques, consultez [Configuration d'évaluations dynamiques](#).

8. Pour prendre des notes détaillées sur les réunions et les conversations et stocker celles-ci, configurez des résumés des interactions.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Interactions` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Résumés des interactions**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer les résumés des interactions.
Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Résumés des interactions](#).
9. Pour configurer l'automatisation d'OmniStudio, installez ou mettez à niveau le [package OmniStudio](#).
10. Pour voir les événements clés relatifs à une personne, configurez la fonctionnalité [Chronologie](#).

Activation de Gestion de programme

Pour accéder aux fonctionnalités de gestion de programme et les utiliser, activez la gestion de programme et des avantages.

1. Configurez Nonprofit Cloud.
2. Dans Configuration, dans la zone de recherche rapide, saisissez `Gestion de programme et des requêtes` puis sélectionnez **Paramètres de la gestion de programme et des avantages**.
3. Sous Gestion de programme et des avantages, activez ces paramètres :
 - **Créer et gérer vos programmes, avantages et objectifs.**
 - **Autoriser les utilisateurs à accéder à tous les enregistrements d'attribution de garantie et d'attribution d'objectif lorsque l'utilisateur a accès aux enregistrements parents de l'attribution de garantie et de l'attribution d'objectif.**



Note

Activez ce paramètre si vous souhaitez que les responsables de programme voient tous les enregistrements d'attribution de garantie créés par d'autres responsables de programme.

Création d'utilisateurs pour Gestion de programme

Créez des enregistrements d'utilisateur pour les responsables de programme et de requête qui utilisent Gestion de programme.

1. Dans Configuration, saisissez `Utilisateurs` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Créez un utilisateur et attribuez-lui la licence utilisateur Salesforce.

3. En fonction du rôle de l'utilisateur, attribuez-lui le profil approprié, tel que Responsable du programme ou Responsable de requête.
4. Enregistrez vos modifications.

Sécurité et autorisations pour Gestion de programme

Comprenez les ensembles d'autorisations dans Gestion de programme et la manière de les attribuer aux utilisateurs.

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateur(s). Référez-vous à [Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations](#).

Pour accorder à vos utilisateurs des autorisations supplémentaires ou leur en retirer, créez un ensemble d'autorisations personnalisé pour les autorisations propres à votre organisation. Ajoutez ensuite votre ensemble d'autorisations personnalisé à un groupe d'ensembles d'autorisations qui inclut également l'ensemble d'autorisations géré approprié. Le fait d'employer ainsi les groupes d'ensembles d'autorisations garantit que vos utilisateurs ont toujours accès aux nouvelles autorisations de Gestion de programme et vous permet d'ajouter ou de supprimer des autorisations spécifiques en fonction des besoins de vos utilisateurs. Référez-vous à [Groupes d'ensembles d'autorisations](#).

Gestion de programme inclut des ensembles d'autorisations gérés relatifs à ses différentes fonctionnalités. Vous avez également besoin d'autorisations pour employer d'autres fonctionnalités de Salesforce. Consultez [Ensembles d'autorisations de Nonprofit Cloud](#) pour plus d'informations.

Gestion de programme avancée

Permet aux utilisateurs d'accéder à la planification des avantages, à la gestion des réclamations et aux objets associés.

Ensembles d'autorisations de Gestion des requêtes

Pour utiliser Gestion de programme avec Gestion des requêtes, attribuez aux utilisateurs les ensembles d'autorisations de Gestion des requêtes. Pour en savoir plus, consultez [Sécurité et autorisations pour Gestion des requêtes](#).

Accès à la gestion de programme et des avantages

Permet aux utilisateurs d'accéder aux objets et aux fonctionnalités de gestion de programme et des avantages.

Vous vous demandez ce que contiennent les différents ensembles d'autorisations ? Ouvrez-les dans Configuration pour découvrir en détail quelles autorisations y sont incluses.

Voir aussi

[Sécurité et autorisations pour Nonprofit Cloud](#)

Activation des modèles de définition du moteur de traitement des données de Gestion de programme

Clonez les modèles disponibles de définition du moteur de traitement des données de Gestion de programme et activez-les avant d'exécuter les définitions.

Le moteur de traitement des données transforme les données dans Salesforce et utilise les résultats pour créer ou mettre à jour des enregistrements. Utilisez ces modèles prêts à l'emploi pour transformer les données des objets de Gestion de programme.

Tableau 1 : Modèles de définition du moteur de traitement des données

MODÈLE DE DÉFINITION	DESCRIPTION
Regroupement des inscriptions au programme	Regroupe le total des inscriptions au programme et les inscriptions au programme actives dans tous les programmes.
Regroupement des attributions de garantie et des décaissements au titre des garanties	Regroupe la quantité totale d'attributions et de décaissements par garantie pour l'année en cours et les années précédentes.

Avant de commencer, activez les pipelines de données. Pour obtenir des instructions, consultez [Activation des pipelines de données et des fonctionnalités](#).

Voici comment cloner et activer le modèle de définition Regroupement des inscriptions au programme.

1. Dans Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez `Traitement des données`, puis sélectionnez **Moteur de traitement des données**.
2. Sélectionnez **Regroupement des inscriptions au programme**.
3. Cliquez sur **Enregistrer sous**.
4. Dans Nom, saisissez le nom de la définition du moteur de traitement des données.
5. Dans Type de processus, sélectionnez **Cumuls de gestion de programme**.
6. Enregistrez vos modifications.
7. Cliquez sur **Activer**.

De même, clonez et activez le modèle de tâche suivant.

Vous pouvez maintenant exécuter la définition du moteur de traitement des données enregistrée. Orchestrez un flux à l'aide de Flow Builder pour exécuter une définition du moteur de traitement des données à intervalles réguliers. Les flux déclenchent les définitions du moteur de traitement des données pour mettre à jour les enregistrements de regroupement.

Vous pouvez suivre chaque exécution de définition à l'aide des services de surveillance du flux de travail.

VOIR AUSSI

[Moteur de traitement des données](#)

[Surveillance des traitements par lots](#)

Utilisation d'un flux déclenché par une planification pour planifier une définition du moteur de traitement des données

Associez une définition du moteur de traitement des données à un flux déclenché par une planification et activez ce dernier pour l'exécuter selon la planification définie.

Le flux est exécuté selon la planification définie.

1. Dans Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez `Flux`, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur **Nouveau flux**, sélectionnez **Flux déclenché par une planification** et cliquez sur **Créer**.
3. Dans le nœud Démarrer, cliquez sur **Définir la planification**, et indiquez la date, l'heure et la fréquence d'exécution du flux.
4. Cliquez sur **Ajouter un élément** (+) et sélectionnez **Action**.
5. Dans la section Catégorie, sélectionnez **Moteur de traitement des données**.
6. Dans le champ Action, sélectionnez la définition du moteur de traitement des données que vous souhaitez planifier et exécuter.
7. Saisissez une étiquette et un nom d'API pour le flux.
8. Saisissez les valeurs appropriées pour les variables d'entrée.



Note

Pour la définition Regroupement des attributions de garantie et des décaissements au titre des garanties, indiquez les valeurs d'entrée pour la date actuelle, les dates de début pour le mois et l'année en cours et les dates de début pour le mois et l'année précédents.

9. Cliquez sur **Terminé**.
10. Saisissez une étiquette de flux, enregistrez vos modifications, puis activez le flux.

VOIR AUSSI

[Exécution d'une définition du moteur de traitement des données dans des flux](#)

Flux

Planificateur APEX

Configuration de types de rapports personnalisés

Pour générer des rapports selon les besoins de votre entreprise, créez des types de rapports personnalisés pour les objets de gestion de programme et des avantages.

Par exemple, vous pouvez créer un type de rapport personnalisé pour voir les programmes auxquels les comptes se sont inscrits. Sélectionnez Comptes comme objet principal.

Indiquez Inscriptions au programme comme objet suivant dans la hiérarchie des relations entre objets.

VOIR AUSSI

Configuration d'un type de rapport personnalisé

Configuration des unités de mesure pour Gestion de programme

Configurez les types d'unités de mesure en fonction des exigences de votre organisation et de vos cas d'utilisation. Par exemple, Période pour l'unité de mesure Heures, ou Nombre pour l'unité de mesure Kits.

Les unités de mesure sont classées en types à utiliser dans différents scénarios. Les types se présentent sous la forme d'une liste de sélection dans l'objet Unité de mesure. Gestion de programme est fourni avec un type par défaut, Période.

1. Dans Configuration, dans le gestionnaire d'objet, sélectionnez **Unité de mesure**.
2. Cliquez sur **Champs et relations**, puis sur **Type**.
3. Dans la section Valeurs de liste de sélection Type, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez des valeurs de liste de sélection et enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

Définition des unités de mesure pour Gestion de programme

Création d'ensembles de champs sur l'objet Décaissement au titre des garanties

Créez des ensembles de champs contenant des champs propres aux avantages sur l'objet Décaissement au titre des garanties, puis ajoutez l'ensemble de champs à l'avantage requis afin que les responsables de programme puissent visualiser des champs supplémentaires issus de l'ensemble de champs lorsqu'ils procèdent au suivi de la présence des participants.

1. Dans Configuration, dans le gestionnaire d'objet, recherchez et sélectionnez **Décaissement au titre des garanties**.

2. Créez un ensemble de champs.



Note

Les champs ayant les types de données suivants ne sont pas pris en charge : Géolocalisation, Liste de sélection (sélection multiple), Zone de texte

3. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Avantages**.
4. Sélectionnez l'avantage auquel vous souhaitez associer l'ensemble de champs, puis cliquez sur **Modifier**.
5. Dans l'ensemble de champs Décaissement au titre des garanties, sélectionnez l'ensemble de champs.
6. Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

[Création et modification d'ensembles de champs](#)

Ajout de programmes de requêtes dans les listes associées de l'objet Requête

Personnalisez la présentation de page de l'objet Requête pour ajouter des programmes de requêtes dans les listes associées afin qu'un responsable de requête puisse facilement accéder à un programme et y inscrire des participants.

1. Dans Configuration, dans le gestionnaire d'objet, recherchez et sélectionnez **Requête**.
2. Cliquez sur **Présentations de page de requête**, puis sur **Présentation de page**.
3. Cliquez sur **Listes associées**.
4. Faites glisser **Programmes de requêtes** et déposez-le dans la section Listes associées.
5. Enregistrez vos modifications. Vous pouvez également cliquer sur Enregistrement rapide pour enregistrer la présentation de page et continuer à la modifier.

VOIR AUSSI

[Personnalisation des listes associées](#)

Modification de l'accès des utilisateurs à l'aide de la sécurité au niveau du champ

Vous pouvez restreindre l'accès des utilisateurs aux champs des objets suivants : Programme, Inscription au programme, Décaissement au titre des garanties.

1. Dans Configuration, dans la zone Recherche rapide, saisissez *Gestionnaire d'objet*, puis sélectionnez **Gestionnaire d'objet**.

2. Sélectionnez un objet, tel que Programme.
3. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Champs et relations**.
4. Cliquez sur le champ que vous souhaitez mettre à jour.
5. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ** et autorisez ou supprimez l'accès en lecture et en modification selon vos besoins.
6. Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

[Sécurité au niveau du champ](#)

Activation et configuration des chronologies pour les programmes et les avantages

Utilisez le composant Chronologie pour suivre les activités liées à un programme, un participant ou un avantage, de manière groupée sur une chronologie intuitive et visuelle.

Une chronologie permet aux utilisateurs de consulter des données issues d'objets sous la forme d'une séquence d'événements se produisant au fil du temps. Vous déterminez les informations à afficher sur la chronologie en choisissant l'objet de base (ou principal) et les objets associés. Vous pouvez utiliser des objets standard ou personnalisés.

Vous pouvez, par exemple, configurer une chronologie permettant aux responsables de programme de visualiser tous les versements (objet Décaissement au titre des garanties) effectués pour un participant au programme (objet Inscription au programme). Vous pouvez configurer la chronologie de sorte qu'elle affiche les statuts de présence. Ainsi, les responsables d'un programme peuvent, en examinant la chronologie, savoir si une personne a participé à ce programme ou non. S'il existe des incohérences dans les statuts de participation ou les données de versement, les responsables peuvent enquêter à ce sujet en contactant les participants ou les prestataires de services.

Les autorisations de profil d'un utilisateur déterminent son niveau d'accès aux chronologies. Vous pouvez attribuer plusieurs configurations de chronologie à un utilisateur. Par exemple, un profil utilisateur peut avoir accès à des chronologies qui représentent les données d'inscription au programme et de décaissement au titre des garanties.

Avant de commencer à configurer une chronologie, identifiez quels sont vos besoins. Déterminez au moins quels objets sont requis pour la chronologie et quelles sont les informations que vous souhaitez qu'elle affiche.

VOIR AUSSI

[Chronologie](#)

Configuration d'une chronologie

Activez le composant Chronologie, puis créez ou configurez une chronologie selon vos besoins. Vous pouvez sélectionner les champs à afficher pour chaque entrée de la chronologie et même afficher des champs issus d'autres objets associés et objets personnalisés.

Créons une chronologie sur l'enregistrement de compte pour afficher les programmes auxquels un participant (compte personnel) s'est inscrit, ainsi que la date de début de l'inscription. Configurez également des champs supplémentaires pour afficher les décaissements au titre des garanties associés, leurs statuts de versement et le nombre de versements de l'année en cours.

1. Dans Configuration, saisissez `chronologie` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Chronologie**.
2. Activez **Configuration de la chronologie**.



Note

L'activation de la chronologie est une tâche que vous n'effectuerez qu'une seule fois. Une fois que vous aurez activé la chronologie dans l'organisation, vous ne pourrez plus la désactiver.

3. Cliquez sur **Nouvelle chronologie**.
 - a. Saisissez `Inscriptions au programme du compte` en tant que nom de la chronologie.
 - b. Saisissez un nom d'API pour la chronologie ou acceptez le nom généré automatiquement.
 - c. Sélectionnez **Compte** comme objet principal servant de base à la chronologie.
Vous pouvez fonder votre chronologie sur n'importe quel objet Salesforce (standard ou personnalisé). Vous pouvez ajouter des objets associés à la chronologie ultérieurement.
 - d. Enregistrez vos modifications.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page Objets associés à la chronologie, cliquez sur **Ajouter un objet associé**.
 - a. Sélectionnez **Inscription au programme** comme objet associé (standard ou personnalisé), étant donné que cet objet contient les informations que vous

souhaitez afficher sur la chronologie, c'est-à-dire toutes les inscriptions au programme.

Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq objets associés par objet de base. Si un objet possède des types d'enregistrement, vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq types d'enregistrements.

- b. Sélectionnez le champ par défaut qui associe l'objet associé à l'objet de chronologie de base, puis cliquez sur **Suivant**.

Si un objet associé ne contient qu'une seule référence à l'objet de base, le champ est sélectionné automatiquement et ne peut pas être modifié.

- c. Cliquez sur **Suivant**.
- d. Sélectionnez **Nom** comme titre et **Date de début** en tant que champs Horodatage des événements de la chronologie, puis cliquez sur **Suivant**.

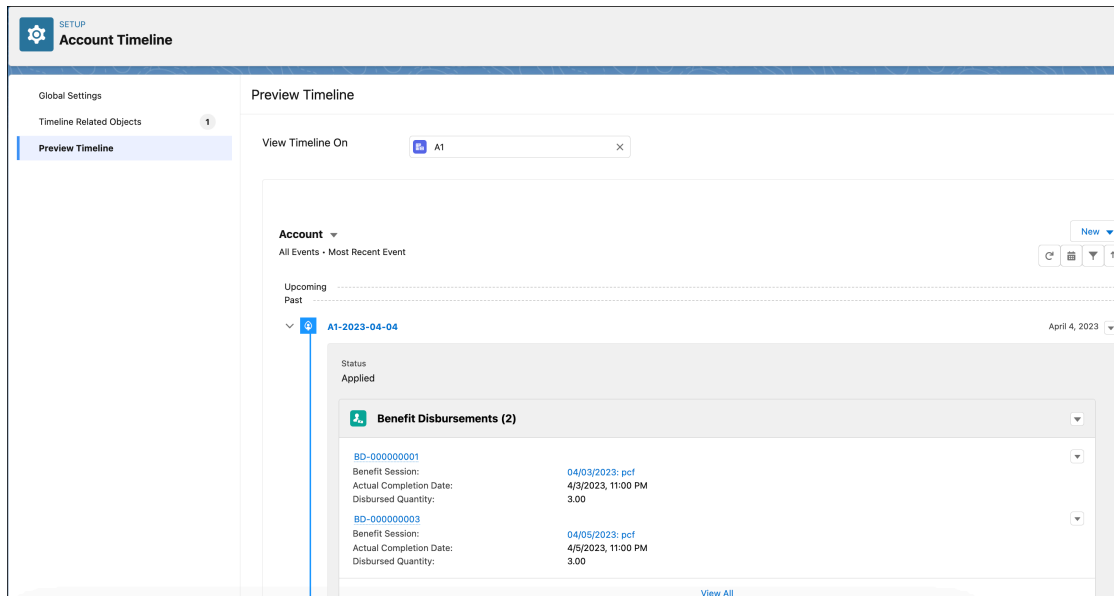
Chaque événement sur une chronologie possède un titre, un sous-titre facultatif et un horodatage, qui proviennent des champs de l'objet associé.

- Pour le titre, vous pouvez, par exemple, employer un champ Objet, tel que « Nom ».
- Pour le sous-titre, vous pouvez, par exemple, utiliser un champ Description, tel que « Statut ».
- L'horodatage indique la date et l'heure auxquelles un événement a eu lieu et est affiché aux côtés de l'événement correspondant sur la chronologie.

- e. Dans les champs, sélectionnez **Statut** et **Nombre de versements pour l'année en cours**, et dans les listes associées, sélectionnez **Décaissements au titre des garanties**, puis cliquez sur **Ajouter**.

6. Pour enregistrer la chronologie et la rendre disponible, cliquez sur **Activer**.

7. Vous pouvez prévisualiser la chronologie que vous avez configurée en sélectionnant un enregistrement de compte dans le champ **Afficher la chronologie dans**.



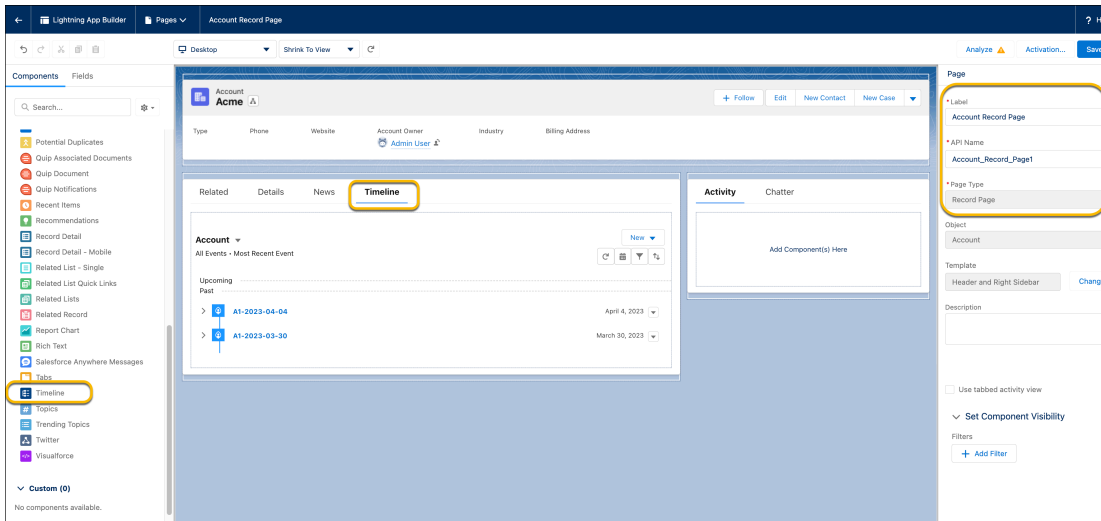
VOIR AUSSI

Configuration d'une chronologie dans Salesforce

Affichage de la chronologie sur une page d'enregistrement

Pour permettre à vos utilisateurs de Gestion de programme de voir la chronologie et ses données, ajoutez-la à une page d'enregistrement Lightning appropriée. Vous pouvez ajouter plusieurs chronologies à une page. Par exemple, vous pouvez créer des chronologies distinctes pour afficher des informations sur les inscriptions au programme, les décaissements au titre des garanties et la participation, et les ajouter à une page.

1. Accédez à la page d'enregistrement de l'objet sur lequel vous avez créé une chronologie. Il peut s'agir, par exemple, de l'objet Compte.
2. Sélectionnez l'icône d'engrenage dans le coin supérieur droit de la page, puis cliquez sur **Modifier la page**.
3. Faites glisser le composant Chronologie vers la zone de contenu modifiable.
4. Pour sélectionner les configurations de chronologie que vous souhaitez mettre à la disposition des utilisateurs, cliquez sur **Sélectionner** dans le panneau des propriétés du composant. Seules les configurations de chronologie actives peuvent être sélectionnées.
5. Dans la fenêtre Chronologie, sélectionnez les configurations requises, puis cliquez sur **OK**. Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq configurations de chronologie.
6. Enregistrez et activez vos modifications.



VOIR AUSSI

[Ajout d'une chronologie à une page d'enregistrement](#)

Considérations relatives à la mise à niveau Winter '24

Découvrez les tâches que vous devez effectuer avant d'utiliser votre application Gestion de programme mise à niveau.

- Ajoutez à nouveau au calendrier de l'avantage les participants qui lui étaient associés pour créer les enregistrements d'attribution de calendrier de l'avantage correspondants. Les enregistrements d'attribution et de décaissements au titre des garanties ne sont pas dupliqués.
- Avant de supprimer un participant d'un calendrier de l'avantage, assurez-vous qu'il existe un enregistrement d'attribution de calendrier de l'avantage actif.
- Dans la version clonée du profil utilisateur standard ou dans le profil administrateur, définissez le paramètre d'onglet standard pour l'objet Attribution de calendrier de l'avantage sur **Valeur par défaut activée**.
- La vue de liste Attribution de calendrier de l'avantage affiche uniquement la liste Visualisé récemment. Vous pouvez ajouter d'autres vues de liste selon vos besoins.
- Si vous disposez d'une présentation de page personnalisée pour l'enregistrement de compte, la nouvelle présentation de profil de participant ne peut pas être utilisée. Supprimez la présentation de page personnalisée pour utiliser la présentation de page de profil de participant.
- Si le composant Chronologie sur la page d'enregistrement de compte n'affiche pas automatiquement les données des décaissements au titre des garanties, configurez manuellement le composant et ajoutez-le à la page d'enregistrement de compte.

Reportez-vous à [Activation et configuration des chronologies pour les programmes et les avantages](#).

Programmes et avantages

Créez des programmes pour suivre et gérer les initiatives sans but lucratif et proposer efficacement des avantages à vos participants.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Avec Program Management, vous pouvez définir un modèle de programme qui contient les détails d'un programme, ses avantages, son plan de diffusion et les participants qui en bénéficient.

Par exemple, Sui, une gestionnaire de programme, crée un programme d'accompagnement à l'emploi destiné aux jeunes et prévu entre le 1er janvier 2023 et le 31 décembre 2023. L'objectif ? Améliorer les compétences d'employabilité des jeunes et les préparer à la vie active. Elle définit également certains avantages tels que l'atelier de rédaction de CV, les séances d'entretien et les sessions de préparation. Elle ajoute des participants au programme. Avec Program Management, Sui peut facilement suivre et gérer le programme et sa progression globale.

VOIR AUSSI

[Workflow de gestion de programme](#)

Définition des unités de mesure pour Gestion de programme

Ajoutez des unités de mesure prédéfinies pour la quantité d'avantages.

Les unités de mesure sont classées en types à utiliser dans différents scénarios. Gestion de programme est fourni avec une unité de mesure par défaut, Heures, de type Période. Avant de définir des unités de mesure supplémentaires, collaborez avec l'administrateur Salesforce pour ajouter d'autres valeurs de type à l'objet Unité de mesure.

Partons du principe que l'objet Unité de mesure est configuré avec une autre valeur de type Nombre. Créons l'unité de mesure Kits.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Unités de mesure**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les informations suivantes.
 - a. Dans Nom, saisissez `kits`.
 - b. Dans Code d'unité, saisissez `kits`.
 - c. Dans Type, sélectionnez **Nombre**.
4. Enregistrez votre unité de mesure.

VOIR AUSSI

[Configuration des unités de mesure pour Gestion de programme](#)

Création de types d'avantages pour un programme

Créez un type d'avantage qui regroupe les avantages dans un programme. Les types d'avantages peuvent être classés dans les catégories services, biens et monétaire.

Un enregistrement de type d'avantage peut être utilisé pour ajouter des avantages appartenant à plusieurs programmes. Par exemple, créons un type d'avantage pour un programme d'employabilité pour les jeunes, qui propose notamment comme avantage des ateliers CV en groupe.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Types d'avantages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez ces informations :
 - a. Dans Nom du type d'avantage, saisissez `Atelier`.
 - b. Dans Type de processus, assurez-vous que **Gestion de programme** est sélectionné.
 - c. Dans Type, sélectionnez **Service**.
 - d. Dans Unité de mesure, recherchez et sélectionnez **Heures**.
 - e. Saisissez éventuellement une description du type d'avantage.
4. Enregistrez vos modifications.

Création de programmes

Créez un programme pour suivre et gérer votre initiative sans but lucratif et proposer des avantages à vos participants.

Les programmes d'une organisation de défense des droits peuvent inclure une collecte de fonds pour une école locale ou d'autres événements communautaires. Dans une organisation de services sociaux, les programmes peuvent consister en une aide au logement ou encore une banque alimentaire.

Voici comment créer le programme d'employabilité pour les jeunes.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Programmes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les informations suivantes.
 - a. Dans Nom, saisissez Programme d'employabilité pour les jeunes.
 - b. Si vous le souhaitez, fournissez des valeurs pour ces champs.

CHAMP	DESCRIPTION
Statut	Statut du programme. Vous pouvez suivre le statut d'un programme. <ul style="list-style-type: none"> • Actif • Planifié • Terminé • Annulé Si vous préparez un programme à venir, marquez son statut comme Planifié . Marquez un programme déjà prêt comme Actif .
Date de début	Date de début du programme.
Date de fin	Date de fin du programme.
Résumé	Saisissez une brève description du programme.

4. Enregistrez vos modifications.

Ajout de participants à un programme

Ajoutez des participants à votre programme.

Les participants sont des bénéficiaires potentiels qui doivent être préalablement ajoutés en tant que contacts ou comptes dans votre organisation Salesforce. Un enregistrement d'inscription au programme est créé pour chaque participant que vous ajoutez au programme. Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 participants à un programme à la fois. Voici comment ajouter des participants à un programme :

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Programmes**.
2. Choisissez un programme et cliquez sur **Ajouter des participants**.
3. Pour Choisir les participants dans, sélectionnez **Comptes** ou **Contacts**.
4. Sélectionnez les participants dans la liste.

Vous pouvez rechercher un nom spécifique ou filtrer la liste disponible à l'aide des vues de liste. Si votre vue de liste ne s'affiche pas, actualisez la page et réessayez.

5. Enregistrez vos modifications.

**Note**

Vous pouvez utiliser la page Nouvelle inscription au programme pour ajouter des participants un par un à un programme. Dans ce cas, veillez à définir explicitement l'enregistrement d'inscription au programme comme actif.

Ajout d'avantages à un programme

Ajoutez des avantages à un programme pour détailler les activités qu'il propose.

Dans le cas d'un programme qui vise à préparer les participants à un emploi, un avantage peut être un atelier de rédaction de CV en groupe. Il pourrait aussi s'agir d'une session de suivi sur les techniques d'entretien.

Tous les avantages ont un type associé et doivent être quantifiables. Commencez par définir l'unité de mesure, créez le type d'avantage, puis créez l'avantage.

Voici comment ajouter un avantage au programme d'employabilité pour les jeunes :

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Avantages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez ces informations :
 - a. Dans Nom de l'avantage, saisissez `Atelier CV en groupe`.
 - b. Dans Type d'avantage, recherchez et sélectionnez **Accompagnement**.
 - c. Sélectionnez la case à cocher **Actif**.

**Important**

Les enregistrements d'attribution de garantie sont créés uniquement pour les avantages actifs. De plus, pour ajouter des participants à un calendrier, l'avantage associé doit être actif.

- d. Dans Programmes, cherchez et sélectionnez **Programme d'employabilité pour les jeunes**. Vous pouvez également créer un programme.
 - e. Dans Décompte d'inscriptions, saisissez 6, qui est la durée totale de l'atelier, en heures.
 - f. Si vous le souhaitez, saisissez d'autres informations sur l'avantage, telles qu'un ensemble de champs, une plage de dates, des montants d'avantage minimum et maximum, le statut de l'avantage, un gestionnaire de garantie, une unité de mesure et une définition de l'objectif.
4. Enregistrez vos modifications.

Suivi des tâches et des documents relatifs aux programmes et avantages

Utilisez des modèles de plan d'action pour définir une liste de contrôle où figurent les tâches répétables et les exigences en matière de documentation ou les approbations nécessaires se rapportant à vos programmes et avantages. Un plan d'action est une instance d'exécution du modèle qui vous permet d'automatiser la séquence des tâches que vous avez définies dans le modèle.

Vous n'avez à configurer le modèle de plan d'action qu'une seule fois et pouvez le mettre à jour si les besoins de votre organisation évoluent.



Important

Avant de commencer, collaborez avec votre administrateur Salesforce pour vous assurer de ce qui suit :

- Vous disposez des autorisations d'objet requises sur les plans d'action, les modèles de plan d'action et les éléments de liste de contrôle de document.
- Les types de documents requis sont créés.
- Les tâches de configuration requises sont terminées.

Pour créer un modèle de plan d'action afin de suivre les tâches et les documents des programmes de préparation du personnel, procédez comme suit :

1. Créez la base d'un modèle de plan d'action.
 - a. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Modèles de plan d'action**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau**.
 - c. Pour Nom, saisissez `Plan du programme de préparation du personnel`.
 - d. Sélectionnez le propriétaire du modèle.
 - e. Assurez-vous que **Autoriser les utilisateurs à ajouter des éléments aux plans d'action** n'est pas sélectionné.
 - f. Dans le champ Type de plan d'action, conservez la valeur par défaut **Secteurs d'activité**.
 - g. Dans le champ Objet cible, sélectionnez **Programme**. Cet objet est mis à jour lorsque l'utilisateur lance le plan d'action.
 - h. Enregistrez vos modifications.

2. Dans l'onglet **Éléments**, ajoutez une tâche pour suivre l'approbation du budget et un élément de liste de contrôle de document pour procéder au suivi des identifiants gouvernementaux valides des fournisseurs.
 - a. Cliquez sur **Nouvelle tâche**.
 - b. Saisissez un objet. Cette valeur correspond au nom de la tâche.
 - c. Définissez la priorité sur **Élevée**.
 - d. Saisissez 5 comme nombre de jours nécessaires à la réalisation de la tâche. La date d'échéance de la tâche est calculée en ajoutant cette valeur à la date et à l'heure de début du plan d'action.
 - e. Sélectionnez **Requise**, étant donné que cette tâche est une action obligatoire.
 - f. Dans la section Attribution de tâche, sélectionnez **Créateur du plan d'action**.
 - g. Définissez des rappels de tâches en sélectionnant **Envoyer un rappel au destinataire de la tâche à la date d'échéance à**, et en choisissant une heure.
 - h. Enregistrez votre travail.

**Note**

Vous pouvez créer plusieurs tâches et éléments de liste de contrôle de document.

- i. Cliquez sur **Nouvel élément de liste de contrôle de document**.
- j. Dans le champ Nom, saisissez `Identifiants gouvernementaux valides des fournisseurs`.
- k. Sélectionnez le type de document **Preuve d'identité**.

**Note**

Collaborez avec votre administrateur Salesforce pour ajouter des types de documents selon vos besoins.

- l. Sélectionnez **Obligatoire**.
- m. Enregistrez vos modifications.

Action Plan Template: Workforce Readiness Program Plan

Status: Draft | Created By: Admin User | Created Date: Apr 18, 2023 | Let users add items to action plans:

Items | Details

Tasks

SUBJECT	PREREQUISITES	PRIORITY	DAYS TO COMPLETE	ASSIGNED TO	REQUIRED	REMINDER TIME
Budget approval		High	10	Program Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	8:00 AM

Document Checklist Items

NAME	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	REQUIRED
Valid government IDs of providers	Identification_Proof		<input checked="" type="checkbox"/>

3. Cliquez deux fois sur **Publier le modèle**, puis sur **Publier**.

Maintenant que votre modèle est prêt, ajoutez un plan d'action fondé sur ce modèle à l'enregistrement de programme **Programme d'employabilité pour les jeunes**.

Action Plan: Job readiness program plan

Status: Not Started | Owner Name: Admin User | Start Date: 4/3/2023 | Schedule Frequency: None

Items | Details

Tasks (2)

SUBJECT	STATUS	DUE DATE	PREREQUISITES	PRIORITY	REQUIRED	REMINDER	ASSIGNED TO
Budget approval	Not Started	Apr 13, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 13, 08:00 AM	Program Manager
Provider training	Not Started	Apr 19, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 19, 08:00 AM	Program Manager

Document Checklist Items (1)

NAME	STATUS	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	FILE PERTAINS TO	REQUIRED
Valid government IDs of providers	New	Identification Proof			<input checked="" type="checkbox"/>

VOIR AUSSI

[Création de modèles de plan d'action](#)

[Création de plans d'action individuels et spécifiques à partir de modèles Mise en place de plans d'action](#)

[Création de types de documents](#)

Calendriers de l'avantage et participants à l'avantage

Simplifiez le versement des avantages en créant un calendrier de l'avantage et en y ajoutant des participants.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Une séance d'avantages est une instance ou une occurrence dans un calendrier d'avantages. Un calendrier peut avoir une ou plusieurs sessions de l'avantage en fonction de l'avantage sélectionné. Vous pouvez ajouter des participants à toutes les séances d'avantages dans un programme ou à des séances sélectionnées.

Pour chaque participant que vous ajoutez à un calendrier de l'avantage, un enregistrement d'attribution de calendrier de l'avantage est créé. Utilisez la liste des enregistrements d'attribution de calendrier de l'avantage pour identifier les participants ajoutés à un calendrier de l'avantage et pour mieux planifier les aspects logistiques relatifs à ce calendrier. La liste vous aide également à distinguer les participants associés au calendrier des participants ajoutés à une session de l'avantage.

**Note**

Le workflow des calendriers de l'avantage repose sur un OmniScript. Rapprochez-vous de votre administrateur Salesforce si vous souhaitez le modifier.

VOIR AUSSI

[Workflow de gestion de programme](#)

[OmniScripts](#)

Planification de sessions de l'avantage ponctuelles ou récurrentes

Planifiez un avantage qui peut avoir une ou plusieurs sessions récurrentes.


Pour bénéficier d'un atelier CV en groupe, une session de l'avantage d'une journée suffit. Un avantage de techniques d'entretien peut cependant inclure plusieurs sujets tels que la préparation personnelle, la préparation aux questions standard posées par les RH, la communication non verbale, etc. Le responsable du programme peut planifier une série de sessions pour couvrir ces sujets.

Lorsque vous créez un enregistrement de calendrier de l'avantage, un enregistrement de session de l'avantage est créé pour chaque occurrence dans ce calendrier.

Vous pouvez choisir parmi un ensemble d'options de fréquence de récurrence comme hebdomadaire, bihebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle pour planifier des sessions récurrentes. Pour planifier un avantage qui n'a qu'une session, ou un avantage avec des sessions quotidiennes, vous devez choisir la bonne combinaison d'options dans le calendrier de l'avantage.

Planification d'une session de l'avantage ponctuelle

À titre d'exemple, voici comment planifier une session ponctuelle pour l'atelier CV en groupe.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Avantages**.
 2. Choisissez l'avantage **Atelier CV en groupe** et cliquez sur **Nouveau calendrier de l'avantage**.
 3. Renseignez ces informations :
 - a. Dans Nom, saisissez `AtelierCVNov`.
 - b. Dans Quantité de l'avantage, saisissez `6`, car une session de l'avantage pour l'atelier CV en groupe dure 6 heures.
 - c. Dans Date de la session, saisissez `11/10/22`.
 - d. Dans Heure de début de la session et Heure de fin de la session, sélectionnez `11 h` et `17 h`, respectivement.
 4. Pour planifier une session ponctuelle :
 - a. Dans Fréquence de récurrence de la session, sélectionnez **Hebdomadaire**.
 - b. Dans Jours de la semaine, sélectionnez **Lundi**.
-  **Note**
Assurez-vous que le jour de la première date de session correspond au premier jour de la semaine que vous sélectionnez. En cas de non-concordance, le jour sélectionné prévaut.
- c. Sélectionnez **Après** et dans Nombre de sessions, saisissez `1`. Vous pouvez également sélectionner **À la date de la dernière session** et préciser la date de la dernière session.
 5. Si vous le souhaitez, saisissez le nombre maximal de participants.
 6. Cliquez sur **Suivant**.
 7. Passez en revue la session de l'avantage répertoriée sous Aperçu des sessions de l'avantage.
 8. Enregistrez vos modifications.

Planification de sessions de l'avantage hebdomadaires

Si vous souhaitez modifier votre calendrier pour prévoir des sessions hebdomadaires sur un mois (4 sessions), indiquez les valeurs suivantes lors de l'[étape de planification](#) :

1. Dans Fréquence de récurrence de la session, sélectionnez **Hebdomadaire**.
2. Dans Jours de la semaine, sélectionnez **Lundi**.
3. Sélectionnez **Après** et dans Nombre de sessions, saisissez 4. Vous pouvez également sélectionner **À la date de la dernière session** et préciser la date de la dernière session.

Planification de sessions de l'avantage quotidiennes

Si vous souhaitez modifier votre calendrier pour prévoir des sessions quotidiennes les jours de semaine sur un mois (20 sessions), indiquez les valeurs suivantes dans l'[étape de planification](#) :

1. Dans Fréquence de récurrence de la session, sélectionnez **Hebdomadaire**.
2. Dans Jours de la semaine, sélectionnez **lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi**.
3. Sélectionnez **Après** et dans **Nombre de sessions**, saisissez **20**. Vous pouvez également sélectionner **À la date de la dernière session** et préciser la date de la dernière session.

Planification d'un avantage avec sessions non récurrentes ou irrégulières

Planifiez des sessions d'avantage non récurrentes, peu fréquentes et irrégulières en créant un calendrier de l'avantage, puis en ajoutant des sessions séparément.

Nous vous recommandons d'utiliser cette approche uniquement pour les sessions non récurrentes ou les sessions irrégulières. Par exemple, un avantage de conseil au personnel soignant est planifié en fonction de la disponibilité du conseiller. Il est donc préférable de planifier chaque session de l'avantage séparément. Après avoir ajouté des sessions, ajoutez des participants à chacune d'entre elles séparément.

Pour planifier une session pour un avantage, créez d'abord un calendrier de l'avantage, puis ajoutez-y une session.

À titre d'exemple, voici comment créer un calendrier pour l'avantage Conseil au personnel soignant.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Avantages**.
2. Choisissez l'avantage **Conseil au personnel soignant** et cliquez sur **Associé**.
3. Dans la section Calendriers de l'avantage, cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez ces informations :
 - a. Dans Nom, saisissez `Conseil2023`.
 - b. Dans Date et heure de début de la première session et Date et heure de fin de la première session, sélectionnez **01/10/23 10 h** et **01/10/23 14 h**, respectivement.
 - c. Dans Quantité de l'avantage par défaut, saisissez 4.
Étant donné que l'unité de mesure est Heures, cette valeur indique qu'une session du calendrier de l'avantage correspond à 4 heures.
5. Enregistrez vos modifications.

Ensuite, ajoutez une session de l'avantage au calendrier.

VOIR AUSSI

[Ajout d'une session de l'avantage à un calendrier existant](#)

Ajout d'une session de l'avantage à un calendrier existant

Ajoutez une session de l'avantage à un calendrier de l'avantage déjà créé.

Les participants qui ont été ajoutés au calendrier de l'avantage existant ne sont pas automatiquement associés aux nouvelles sessions de l'avantage. Vous devez les ajouter séparément à chaque session de l'avantage.

À titre d'exemple, ajoutons une session pour l'avantage Conseil au personnel soignant.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Calendriers de l'avantage**.
2. Choisissez le calendrier de l'avantage **Conseil2023**, puis cliquez sur **Associé**.
3. Dans la section Sessions de l'avantage, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez ces informations :
 - a. Dans Nom, saisissez `Jan2023`.
 - b. Dans Date et heure de début de la session et Date et heure de fin de la session, sélectionnez **01/10/23 10 h** et **01/10/23 14 h**, respectivement.
 - c. Saisissez un nom.
 - d. Dans Statut, sélectionnez **Planifié**.
5. Enregistrez vos modifications.

VOIR AUSSI

[Ajout de participants à une session de l'avantage](#)

Ajout de participants à un calendrier de l'avantage

Ajoutez des participants à un calendrier de l'avantage afin qu'ils soient automatiquement ajoutés à toutes les sessions de l'avantage de ce calendrier.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 participants à la fois à un calendrier de l'avantage. Ces enregistrements sont créés pour chaque paire participant-session dans un calendrier de l'avantage :

- Attribution de garantie, si cet enregistrement n'existe pas déjà
- Inscription au programme, si cet enregistrement n'existe pas déjà
- Décaissement au titre des garanties
- Attribution de calendrier de l'avantage



Note

Assurez-vous que vous disposez d'un accès en lecture aux enregistrements de programmes et d'avantages associés, ainsi qu'à au moins un enregistrement de session dans la planification.

Pour ajouter des participants à un calendrier de l'avantage, procédez comme suit :

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Calendriers de l'avantage**.
2. Choisissez un calendrier de l'avantage et cliquez sur **Ajouter des participants à l'avantage**.
3. Dans Sélectionner des participants depuis, sélectionnez **Comptes**, **Contacts** ou **Inscriptions au programme**.



Note

Assurez-vous que votre profil utilisateur dispose des autorisations d'accès suivantes :

- Pour sélectionner un participant à partir de comptes ou de contacts, vous avez besoin de l'autorisation de création sur les objets Inscription au programme, Attribution d'avantage et Décaissement au titre des garanties.
- Pour sélectionner un participant parmi des inscriptions au programme, vous devez disposer de l'autorisation de création sur les objets sur Attribution d'avantage et Décaissement au titre des garanties, ainsi que d'une autorisation de lecture sur l'objet Inscription au programme.

4. Recherchez et sélectionnez un participant spécifique ou choisissez un participant dans la liste.
5. Enregistrez vos modifications.

Ajout de participants à une session de l'avantage

Ajoutez des participants à des sessions de l'avantage individuelles en fonction de leur disponibilité et de leurs préférences.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 participants à la fois à une session de l'avantage. Ces enregistrements sont créés pour chaque paire participant-session dans un calendrier de l'avantage :

- Attribution de garantie, si cet enregistrement n'existe pas déjà
- Inscription au programme, si cet enregistrement n'existe pas déjà
- Décaissement au titre des garanties



Note

Assurez-vous que vous disposez d'un accès en lecture sur les enregistrements de programme, d'avantages et de calendrier de l'avantage associés.

Pour ajouter des participants à une session de l'avantage, procédez comme suit :

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Sessions de l'avantage**.
2. Choisissez une session de l'avantage et cliquez sur **Ajouter des participants**.
3. Dans Sélectionner des participants depuis, sélectionnez **Comptes**, **Contacts** ou **Inscriptions au programme**.



Note

Assurez-vous que votre profil utilisateur dispose des autorisations d'accès suivantes :

- Pour sélectionner un participant à partir de comptes ou de contacts, vous avez besoin de l'autorisation de création sur les objets Inscription au programme, Attribution d'avantage et Décaissement au titre des garanties.
- Pour sélectionner un participant parmi des inscriptions au programme, vous devez disposer de l'autorisation de création sur les objets Attribution d'avantage et Décaissement au titre des garanties, ainsi que de l'autorisation de lecture sur l'objet Inscription au programme.

4. Recherchez et sélectionnez un participant spécifique ou choisissez un participant dans la liste.
5. Enregistrez vos modifications.

Retrait de participants d'un calendrier de l'avantage ou d'une session de l'avantage

Retirez des participants d'un calendrier de l'avantage ou d'une session de l'avantage pour tenir compte de tout changement dans leur projet de participation.

Pour supprimer un participant à un avantage d'un calendrier de l'avantage, utilisez l'API Retirer des participants de la planification. L'enregistrement de décaissement au titre des garanties associé au participant est supprimé et l'enregistrement d'attribution de calendrier de l'avantage est mis à jour pour indiquer sa date de fin de sa participation vis-à-vis du calendrier.

Pour supprimer un participant à un avantage d'une session de l'avantage, procédez comme suit :

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Sessions de l'avantage**.
2. Choisissez la session de l'avantage concernée et cliquez sur **Retirer des participants**.
3. Recherchez le participant en saisissant spécifiquement son nom ou sélectionnez-le dans la liste.
4. Cliquez sur **Retirer**.

Le participant est supprimé et l'enregistrement de décaissement au titre des garanties correspondant est supprimé.

VOIR AUSSI

[Guide du développeur : guide du développeur de Nonprofit Cloud](#)

Suivi de la présence et des versements de garantie

Suivez les présences et le volume réel d'avantages fournis aux participants par séance d'avantage. Suivez également les versements ad hoc qui incluent les versements pour les bénéficiaires ayant reçu un avantage sans s'y inscrire, ainsi que pour les bénéficiaires qui ont profité d'un avantage qui n'a pas de calendrier ou de séance associé.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce](#)

[pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Les données de présence vous aident à évaluer l'efficacité d'une session de l'avantage. Vous pouvez analyser les données de présence à une session pour déterminer l'engagement des participants, identifier les tendances, ajuster les sessions à venir et envisager des modifications à apporter à des avantages similaires.

Des enregistrements d'attribution de garantie et de décaissement au titre des garanties sont créés pour chaque participant que vous ajoutez à un calendrier ou à une session de l'avantage. Pour les participants à la planification, des enregistrements d'attribution du calendrier de l'avantage sont également créés. Toute modification de la quantité fournie et du statut de présence d'un participant met à jour les enregistrements de décaissement au titre des garanties correspondants.

VOIR AUSSI

[Workflow de gestion de programme](#)

Suivi de la présence et des décaissements des participants de l'avantage


Suivez la présence des participants et les quantités d'avantages fournis lors d'une session de l'avantage.

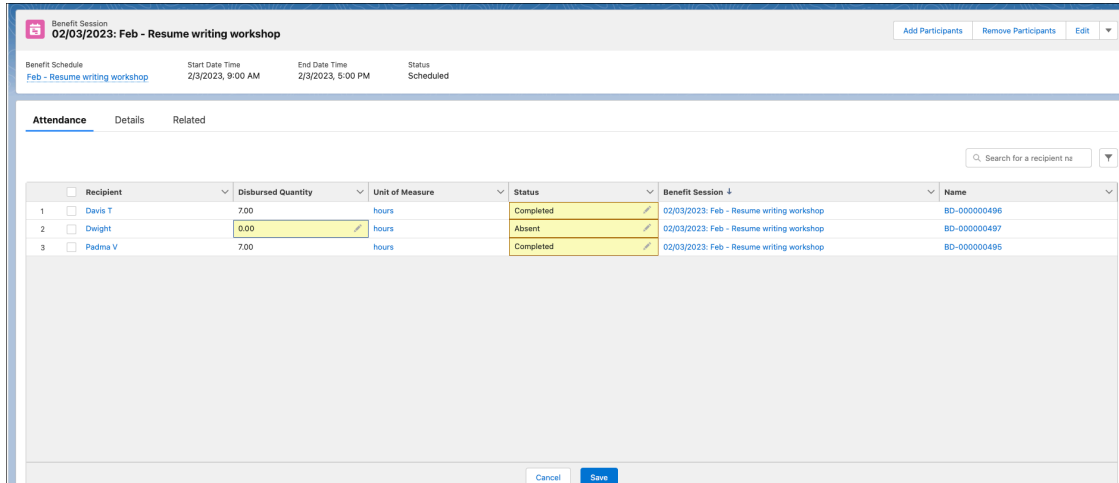
L'onglet Présence d'un enregistrement de session de l'avantage indique le statut de présence et la quantité fournie pour tous les participants. Ces valeurs de session de l'avantage sont automatiquement mises à jour dans les enregistrements de décaissement au titre des garanties correspondants. Modifiez la quantité fournie pour rendre compte de l'avantage réel reçu par le participant en fonction de son statut de présence. Par exemple, si un participant n'assiste qu'à 4 des 8 heures d'une session de l'avantage, vous devez modifier la quantité fournie et indiquer 4.

Pour afficher des informations supplémentaires propres à un avantage lors du suivi des présences, collaborez avec votre administrateur Salesforce pour créer un ensemble de champs sur l'objet Décaissement au titre des garanties, puis associez l'ensemble de champs à l'enregistrement d'avantage. Si vous organisez, par exemple, une séance de conseil, vous pouvez consigner des renseignements supplémentaires, tels que l'état de santé mentale des participants, et indiquer s'ils ont déjà participé ou non à de tels ateliers. Les champs de l'ensemble de champs sont également affichés dans l'onglet Présence.

À titre d'exemple, voici comment suivre la participation et la quantité fournie pour un participant qui n'a pas pu assister à la session de l'avantage.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Sessions de l'avantage**.

2. Choisissez une session de l'avantage et cliquez sur **Présence**.
3. Pour mettre à jour le statut de présence du participant qui n'a pas pu assister à la session de l'avantage, dans la colonne Statut de présence, sélectionnez **Absent**.
4. Pour modifier le statut de présence de plusieurs participants :
 - a. Sélectionnez les participants.
 - b. Dans la colonne Statut de présence, cliquez sur  et sélectionnez le statut approprié. Par exemple, **Terminé**.



Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
1 <input type="checkbox"/> Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
2 <input type="checkbox"/> Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
3 <input type="checkbox"/> Pajma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496

- c. Sélectionnez **Mettre à jour les éléments sélectionnés** et cliquez sur **Appliquer**.
 5. Pour chaque participant, dans la colonne Quantité fournie, vérifiez la valeur par défaut et modifiez-la si nécessaire.
- La valeur par défaut est issue du champ de quantité de l'avantage par défaut dans l'enregistrement d'attribution de garantie du participant.
6. Enregistrez vos modifications.

Suivi des décaissements au titre des garanties ponctuels

Vous pouvez procéder au suivi des décaissements ponctuels concernant des bénéficiaires qui ne se sont pas inscrits à un avantage avant d'en bénéficier. Il peut s'agir, par exemple, des personnes qui assistent à une conférence de sensibilisation à la santé mentale. Vous pouvez également procéder au suivi des décaissements concernant des bénéficiaires d'un ou plusieurs avantages pour lesquels il n'existe pas de calendrier ou de session. Cela peut par exemple concerner les personnes d'une zone inondée qui reçoivent des kits d'aide d'urgence dans le cadre d'une distribution de kits ponctuelle.

Les bénéficiaires sont de l'un de ces types :

Inscription au programme

Bénéficiaires qui participent à au moins un programme.

En accès libre

Bénéficiaires qui ont un enregistrement de compte ou de contact dans Salesforce, mais qui ne sont ajoutés à aucun programme en tant que participants.

Anonyme

Bénéficiaires qui n'ont pas d'enregistrement de compte ou de contact dans Salesforce.

Sélectionnez le type de bénéficiaire en fonction de votre cas de figure. Par exemple, sélectionnez En accès libre pour suivre le décaissement destiné à une personne disposant d'un compte Salesforce qui se rend dans un atelier de fabrication de sacs en papier. Sélectionnez Anonyme pour suivre les décaissements destinés aux personnes qui ont reçu des kits d'aide d'urgence lors d'une inondation, étant donné que leurs comptes ou contacts ne sont pas disponibles dans Salesforce.

Lorsque vous sélectionnez un bénéficiaire en accès libre, les enregistrements d'inscription au programme, d'attribution de garantie et de décaissement au titre des garanties sont automatiquement créés. En outre, la valeur du type de bénéficiaire pour l'enregistrement de décaissement au titre des garanties est mise à jour et devient En accès libre. Pour un bénéficiaire anonyme et inscrit au programme, un enregistrement de décaissement au titre des garanties est créé.

Si votre organisation prend en charge les bénéficiaires anonymes, vous devez créer un enregistrement d'inscription au programme pour un type de bénéficiaire anonyme. Lorsque vous sélectionnez un bénéficiaire anonyme, les enregistrements d'attribution de garantie et de versement de garantie sont créés automatiquement, et l'enregistrement d'inscription au programme que vous avez créé est associé à l'enregistrement d'attribution de garantie.

**Note**

Vous pouvez éviter l'asymétrie des données lors de la gestion d'un volume élevé de participants anonymes en créant plusieurs enregistrements d'inscription au programme de type Destinataire anonyme. Lorsqu'un enregistrement d'inscription au programme de type Destinataire anonyme atteint environ 10 000 décaissements au titre des garanties, créez une autre inscription au programme de type Destinataire anonyme et définissez l'inscription au programme précédente comme inactive.

Création d'une inscription au programme pour les bénéficiaires d'avantages anonymes

Avant de pouvoir suivre les décaissements au titre des garanties pour les bénéficiaires anonymes, créez au moins un enregistrement d'inscription au programme.

Chaque attribution de garantie nécessite un enregistrement d'inscription au programme associé. Les bénéficiaires anonymes n'ont pas d'enregistrement de compte ni de contact dans Salesforce. Pour enregistrer les décaissements au titre des garanties pour les bénéficiaires anonymes, vous devez créer un enregistrement d'inscription au programme pour un type de bénéficiaire anonyme.

Voici comment créer une inscription au programme.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Inscriptions au programme**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et sélectionnez un programme.
4. Sélectionnez **Anonyme** et **Actif**.
5. Enregistrez vos modifications.

Création de décaissements au titre des garanties ponctuels

Utilisez la page Nouveaux décaissements en masse ponctuels afin de suivre les décaissements au titre des garanties concernant des individus qui ont reçu un avantage sans avoir procédé à une inscription, ainsi que ceux relatifs à des avantages sans calendrier ni session.



Note

Si un avantage comporte des sessions à venir, ajoutez-y des bénéficiaires en tant que participants afin que ceux-ci puissent bénéficier de l'avantage.

Examinons un scénario dans lequel les membres de la famille d'un participant assistent eux aussi à une session de sensibilisation à la santé mentale, et dans le cadre duquel vous souhaitez suivre les décaissements ponctuels concernant ces proches.



Note

Assurez-vous que votre profil utilisateur dispose d'un accès en lecture sur les enregistrements de programmes et d'avantages associés, ainsi que d'un accès en création sur les objets Inscription au programme, Attribution d'avantage et Décaissement au titre des garanties.

1. Cliquez sur (☰), puis recherchez et sélectionnez **Avantages**.
2. Choisissez un avantage et cliquez sur **Nouveau décaissement en masse ponctuel**.
3. Sélectionnez **En accès libre**.
4. Saisissez le nombre d'heures de présence en tant que quantité fournie ainsi que la date du décaissement, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la liste des contacts et des comptes, sélectionnez les noms des bénéficiaires. Vous pouvez rechercher un nom spécifique ou filtrer la liste à l'aide des vues de liste. Si votre vue de liste ne s'affiche pas, actualisez la page et réessayez.
6. Enregistrez vos modifications.

Vous pouvez également suivre les décaissements ponctuels en créant des enregistrements de décaissement au titre des garanties directement à partir de la page Nouveaux décaissements au titre des garanties.

VOIR AUSSI

[Ajout de participants à un calendrier de l'avantage](#)

[Ajout de participants à une session de l'avantage](#)

Vérification et rapport sur les programmes et les avantages

Passez en revue les chiffres issus des rapports rapides faciles d'accès, tels que le nombre total de participants au programme, le nombre total de participants au programme actifs et la quantité totale versée pour un avantage. Avec le centre des relations actionnables (CRA), passez en revue vos relations d'objet dans un graphique dans lequel vous pouvez facilement naviguer. Générez des rapports pour obtenir une vue à jour de vos programmes et avantages, notamment la quantité d'avantages diffusés pour tous les avantages dans tous les programmes ou le nombre de participants au programme actifs.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Les rapports vous aident à analyser les données afin de suivre et d'évaluer l'efficacité de vos programmes et avantages. Vous pouvez identifier les tendances et prendre des décisions réfléchies et éclairées.

Examen des principaux décomptes

Obtenez une vue rapide de vos données dans l'application Gestion de programme en utilisant les décomptes qui sont fournis sur certaines pages de détails d'objet.

Ces décomptes sont mis à jour lorsque les tâches de définition du moteur de traitement des données sous-jacentes s'exécutent. Collaborez avec votre administrateur Salesforce pour planifier ces exécutions afin de mettre à jour ces décomptes régulièrement. Pour obtenir un décompte en temps réel, vous pouvez déclencher l'exécution manuellement.

DÉCOMPTE	PAGE DANS L'APPLICATION
Niveau du programme	
Tous les participants au programme	Détails du programme
Participants actifs au programme	Détails du programme
Tous les décaissements au titre des garanties de l'année précédente, du mois en cours et de l'année en cours pour un programme	Détails du programme
Tous les décaissements au titre des garanties de l'année précédente, du mois en cours et de l'année en cours pour un participant au programme	Détails de l'inscription au programme
Niveau de l'avantage	
Quantité attribuée et quantité fournie totales d'un avantage au cours de l'année précédente, du mois en cours et de l'année en cours.	Détails de l'avantage

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Programmes**.
2. Cliquez sur un programme.
3. Consultez les décomptes dans les cartes Participants au programme et Décaissements au titre des garanties.

Program Refugee Support		
Start Date 1/18/2023	End Date	Status Active
Details Related ARC		
<small>The Salesforce admin must run or schedule the related data processing engine job to update the latest record counts.</small>		
Program Participants		Benefit Disbursements
All 487	Active 0	Previous Year 826
		Year to Date 15
		Month to Date 15

VOIR AUSSI

Activation des modèles de définition du moteur de traitement des données de Gestion de programme

Affichage de représentations graphiques des relations entre les programmes

Utilisez le centre des relations actionnables (CRA), un composant d'affichage interactif, pour examiner les relations entre les objets grâce à un graphique facile à comprendre.

Collaborez avec votre administrateur Salesforce pour obtenir l'ensemble d'autorisations Accès CRA, configurer le CRA et créer des graphiques de relations. Vous devez ajouter le composant de graphique des relations CRA aux pages d'enregistrement afin de pouvoir afficher et exploiter les enregistrements. Un graphique est créé sur la page d'enregistrement et un onglet avec un CRA au nom personnalisé est ajouté à l'enregistrement du programme.

Par exemple, pour un programme, vous pouvez afficher tous les avantages associés, les inscriptions et les participants qui bénéficient également des avantages.

Découvrons comment accéder au graphique de relations d'un programme.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Programmes**.
2. Cliquez sur un programme et sélectionnez **CRA**.
3. En commençant par Programme, cliquez sur chaque objet pour afficher les objets associés.

The screenshot shows the 'ARC' (Actionable Relationship Center) for the 'Rebuild Futures' program. The interface includes a header with the program name and status (Active), and a table with columns for Start Date, End Date, and Status. Below the header, there are tabs for 'Details', 'Related', and 'ARC'. The 'ARC' tab is selected, showing a list of related items. A blue box highlights the 'Rebuild Futures' program name, and a blue arrow points from it to the 'Benefits' section. Another blue box highlights the participant 'Sam Suarez-2023-01-23', and a blue arrow points from it to the 'Benefit Assignme...' section.

VOIR AUSSI

[Centre des relations actionnables \(CRA\)](#)

Examen du profil d'un participant à partir de la page d'enregistrement de compte

La présentation de page d'enregistrement de compte d'un participant à un programme ou à un avantage vous donne une image globale du participant et vous permet d'obtenir des informations à son sujet. Sur la même page, vous pouvez consulter ses informations personnelles, ses décaissements au titre de garanties passés et à venir, les résumés de ses interactions, ses réclamations et les alertes associées, et bien plus encore. Par exemple, un responsable de programme peut utiliser la chronologie des décaissements au titre des garanties pour déterminer quelles sont les sessions à venir auxquelles le participant s'est inscrit.

Voici ce que vous pouvez faire à partir de la page d'enregistrement du compte.

- Trouver les coordonnées du client et les modifier, si nécessaire, sur la fiche Détails du contact.

- Consulter une chronologie des décaissements au titre des garanties relatives au participant sur la fiche Chronologie des décaissements au titre des garanties, et y effectuer des recherches.

**Note**

La fiche Chronologie est visible uniquement si l'administrateur Salesforce configure le composant Chronologie dans l'organisation.

- Utiliser le lanceur d'action pour rechercher et lancer rapidement des actions de service, telles que la création d'un contact, d'une requête ou d'un événement.
- Vérifier, sur la fiche Alertes, la présence éventuelle d'alertes qui nécessitent votre attention, se rapportant notamment à des séries d'interactions manquées et à des cas d'absentéisme lors de sessions de l'avantage. Cela vous permettra de résoudre les problèmes de manière proactive et de prendre les mesures appropriées. Vous pouvez configurer ces alertes en fonction du contexte de votre activité.
- Accéder aux attributions d'avantages, plans de soins, requêtes, réclamations et autres enregistrements associés dans l'onglet Associé.
- Obtenir un aperçu de toutes les interactions du participant sur la fiche Résumé des interactions.

VOIR AUSSI

- [Alertes d'enregistrement](#)
- [Lanceur d'action](#)

Création de rapports

Utilisez la puissante suite d'outils de création de rapports pour analyser et exploiter davantage vos données, les afficher dans des formats faciles à comprendre et partager les informations qui en résultent.

Collaborez avec l'administrateur Salesforce pour créer des types de rapports personnalisés selon vos besoins. Utilisez ensuite le générateur de rapport pour générer les rapports de votre choix. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article [Rapports](#).

Par exemple, vous pouvez consulter les comptes qui se sont inscrits à un programme ou la liste des décaissements au titre des garanties à venir pour un compte.

VOIR AUSSI

[Configuration de types de rapports personnalisés](#)

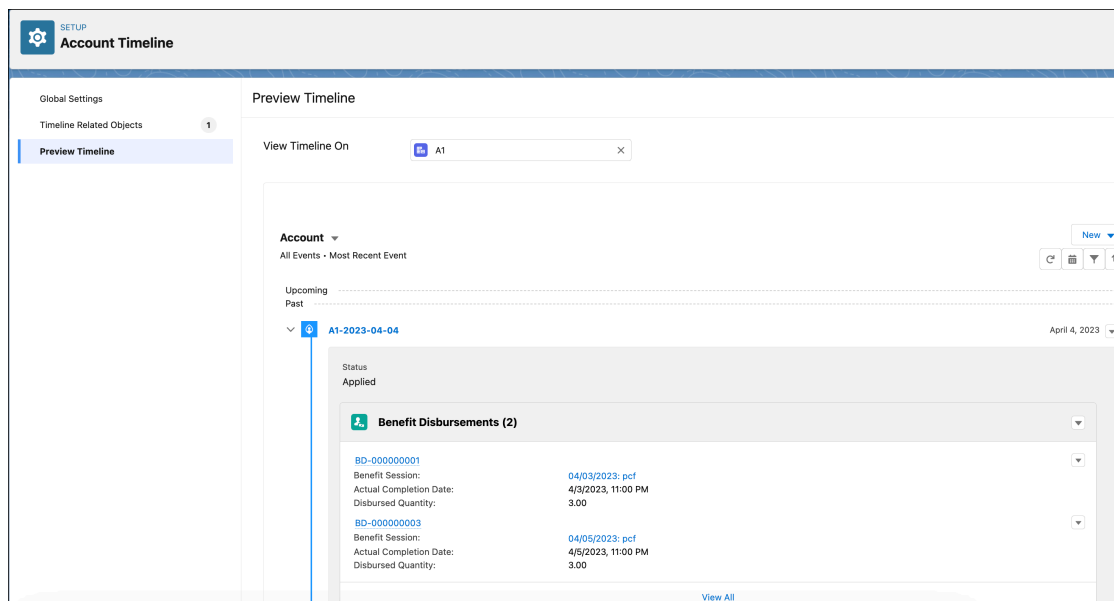
Suivi des activités des programmes et des avantages de manière chronologique grâce à une chronologie

Suivez les événements et activités clés liés à un programme ou à un avantage avec le composant Chronologie. Les gestionnaires de programme et autres utilisateurs peuvent obtenir des informations sur les activités à venir, passées et en cours liées à un programme ou avoir la possibilité de consulter une chronologie sur une page d'enregistrement.

Une chronologie permet aux utilisateurs de consulter des données issues d'objets sous la forme d'une séquence d'événements se produisant au fil du temps.

Collaborez avec l'administrateur Salesforce pour créer et personnaliser des chronologies. Ajoutez ensuite le composant Chronologie à la page d'enregistrement sur laquelle vous souhaitez suivre les activités. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Activation et configuration des chronologies pour les programmes et les avantages](#).

Vous pouvez, par exemple, suivre les inscriptions au programme d'un compte et consulter le statut et les détails des versements associés.



The screenshot displays the 'Account Timeline' interface in Salesforce. The left sidebar shows 'Global Settings' and 'Timeline Related Objects' with 'Preview Timeline' selected. The main area is titled 'Preview Timeline' and shows 'View Timeline On' set to 'A1'. Below this, the 'Account' section is expanded to show 'All Events - Most Recent Event'. The timeline is divided into 'Upcoming' and 'Past' sections. Under the 'Past' section, a specific event is selected: 'A1-2023-04-04' dated 'April 4, 2023'. The event details show a status of 'Applied' and a sub-section for 'Benefit Disbursements (2)'. Two disbursement records are listed:

ID	Benefit Session	Actual Completion Date	Disbursed Quantity
BD-000000001	04/03/2023: pcf	4/3/2023, 11:00 PM	3.00
BD-000000003	04/05/2023: pcf	4/5/2023, 11:00 PM	3.00

A 'View All' link is visible at the bottom of the disbursement list.

VOIR AUSSI

[Fonctionnement du composant Chronologie](#)

Gestion de programmes pour les participants aux requêtes

Inscrivez aux programmes les participants aux requêtes et permettez-leur de recevoir des avantages et d'améliorer leur bien-être.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des

requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Par exemple, Anna, une responsable de requête, s'occupe de John. John est un réfugié qui fait face à un traumatisme suite à des abus physiques et émotionnels. Anna inscrit John à un programme de soutien aux réfugiés pour l'aider avec des sessions de thérapie et pour faciliter son intégration dans la communauté. Grâce à Gestion de programme, Anna peut facilement inscrire John à un programme, ainsi que suivre et gérer sa participation et ses avantages.

Inscription aux programmes de participants aux requêtes

Identifiez les programmes existants qui répondent aux besoins des participants aux requêtes et inscrivez-les à ceux-ci.

Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez bien d'enregistrements de requête pour les participants à la requête, ainsi que des enregistrements de programme nécessaires.

Lorsque vous inscrivez à un programme un participant à une requête, un enregistrement de programme de requête correspondant et un enregistrement d'inscription au programme sont créés. Si un enregistrement d'inscription au programme actif existe pour un participant, cet enregistrement est utilisé à la place et aucun doublon n'est créé.

1. Dans le lanceur d'application (☰), recherchez et sélectionnez **Requêtes**.
2. Choisissez une requête et cliquez sur **Associé**.
3. Dans Programmes de requêtes, cliquez sur **Inscrire des participants**.
4. Recherchez et sélectionnez des programmes, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Pour chaque programme, sélectionnez les participants et cliquez sur **Suivant**.
6. Pour chaque participant, vérifiez et mettez à jour les détails de l'inscription.
7. Enregistrez vos modifications.



Note

Le workflow d'inscription des participants s'appuie sur le modèle de programmation des composants Web Lightning (LWC) et n'est pas extensible.

VOIR AUSSI

[Gestion des requêtes](#)

Ajout de programmes de requêtes dans les listes associées de l'objet Requête

Exemples d'implémentation de Gestion de programme

Passez en revue ces exemples pour savoir comment générer de la valeur avec Gestion de programme et appliquez ces informations à vos propres besoins.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Exemple 1 : Exemple : gestion d'un programme d'employabilité pour les jeunes

NTOCareers souhaite mettre en place un programme d'employabilité pour les jeunes afin d'améliorer leurs compétences en recherche d'emploi et de les préparer à leur vie professionnelle.

Asin, la responsable de programme chez NTOCareers, travaille avec son équipe de direction et finalise le modèle de programme lors de leur réunion de planification annuelle. Passons en revue les étapes suivies par Asin dans Gestion de programme de Salesforce pour gérer ce programme. Contactez votre administrateur Salesforce pour confirmer que les tâches de configuration nécessaires pour préparer l'organisation à utiliser l'application Gestion de programme sont terminées.

Définition du modèle de programme et d'avantages

Asin décide de commencer par un projet simple et de petite envergure. Le programme est conçu pour les personnes qui ont exprimé leur intérêt de développer leurs compétences en matière de recherche d'emploi lors d'une enquête récente. Asin dirigera le programme pendant trois mois, puis en examinera les résultats avant de le poursuivre. Voici le modèle de programme.

Avantage	Quand	Durée
Session de renforcement de la confiance	Hebdomadaire : lundi	5 heures
Atelier de rédaction de CV	Hebdomadaire : vendredi	8 heures

Avantage	Quand	Durée
Session de techniques d'entretien	Hebdomadaire : lundi, mercredi, vendredi	4 heures
Accompagnement en anglais	Quotidien : tous les jours de la semaine	5 heures
Formation pratique MS Word	Quotidien : tous les jours de la semaine	5 heures

À l'aide de cette définition de modèle, Asin se connecte à l'application Gestion de programme et commence à créer les enregistrements nécessaires.

Définition des types d'avantages et création du programme

Asin crée un type d'avantage appelé Accompagnement avec les valeurs suivantes :

Type : service

Unité de mesure : heures

New Benefit Type

Benefit Type Details

Benefit Type Name

Process Type

Type

Category

Unit of Measure ?

Description

Elle crée ensuite l'enregistrement du programme d'employabilité pour les jeunes.

New Program

Program Details

<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Name ↶ <input style="width: 95%;" type="text" value="Youth Job Readiness"/></div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Start Date ↶ <input style="float: right; text-align: right; padding-right: 5px; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;" type="text" value="2/1/2023"/><div style="text-align: right; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;"></div></div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">Summary ↶ <input style="width: 95%;" type="text" value="Program for the youth to enhance their employability skills and"/></div>	<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Status ↶ <input style="float: right; text-align: right; padding-right: 5px; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;" type="text" value="Active"/><div style="text-align: right; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;"></div></div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">End Date ↶ <input style="float: right; text-align: right; padding-right: 5px; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;" type="text" value="4/30/2023"/><div style="text-align: right; border-bottom: none; border-left: none; border-right: none; border-top: none; width: 100%;"></div></div> <div style="padding: 5px;">Additional Context <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%; margin-top: 5px; display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center; padding-right: 5px;"></div></div>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CancelSave & NewSave

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Création de types d'avantages pour un programme](#) et [Création de programmes](#).

Ajout de participants et d'avantages au programme

Asin utilise les résultats de l'enquête pour obtenir la liste des participants intéressés et ajoute ceux-ci au programme.

Add participants to Youth Job Readiness

Choose Participants from Accounts

Search Accounts...

Show Selected (4)

4 items selected

<input type="checkbox"/>	Account Name ↑	Phone	Email	Mailing City	Account Source
<input type="checkbox"/>	Acme	(212) 555-5555			
<input checked="" type="checkbox"/>	Davis T				
<input checked="" type="checkbox"/>	Dwight				
<input type="checkbox"/>	Global Media	(905) 555-1212			
<input type="checkbox"/>	Jameela R				
<input checked="" type="checkbox"/>	Joe M				
<input checked="" type="checkbox"/>	Keshav Singh				
<input type="checkbox"/>	Michael Scott				
<input type="checkbox"/>	Padma V				
<input type="checkbox"/>	Ruth S				
<input type="checkbox"/>	salesforce.com	(415) 901-7000			
<input type="checkbox"/>	Sam Suarez				
<input type="checkbox"/>	Seth Reuters				

Un enregistrement d’inscription au programme est créé pour chaque participant.

Program Management... Program Enrollments Youth Job Readiness...

Program Enrollments Recently Viewed

42 items - Updated a minute ago

	Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
1	<input type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>

À l’aide des détails du modèle de programme, Asin crée les enregistrements de l’avantage, un à un. Étant donné qu’Asin doit ajouter des participants aux avantages et les planifier, elle sélectionne Actif pour chaque avantage.

mode=Create, version=RRH

New Benefit

Benefit Details

Benefit Name
Resume writing workshop

Description
Use tips and guidance in the workshop to build a resume.

Program
Youth Job Readiness

Active

Benefit Type
Coaching

Enrollment Count
10

Unit of Measure
hours

Benefit Options

Benefit Status
Active

Start Date
Date: 2/3/2023
Time: 9:00 AM

Minimum Benefit Amount

Goal Definition
Search Goal Definitions...

Benefit Manager
Search People...

End Date
Date:
Time:

Maximum Benefit Amount

Cancel Save & New Save

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Ajout de participants à un programme](#) et [Ajout d'avantages à un programme](#).

Création de calendriers et de sessions pour les avantages, et ajout de participants aux avantages

Asin planifie maintenant les avantages, un par un. Voici comment elle crée un enregistrement d'avantage pour l'atelier de rédaction de CV. Étant donné qu'Asin risque de devoir modifier l'horaire ou le jour de la semaine en mars et en avril, elle crée un calendrier uniquement pour février.

Steps

- **New Benefit Schedule**
- Preview Benefit Sessions

New Benefit Schedule

Benefit Schedule Details

* Name

Benefit

* Benefit Quantity

Maximum Participant Count

Benefit Session Frequency

* First Session Date

* Session Start time

* Session End time

* Session Recurrence Frequency

* Days of the Week
 SUN MON TUE WED THU FRI SAT

Benefit Schedule Ends

On After

* Last Session Date

Next

Les enregistrements de session de l'avantage sont automatiquement créés selon le calendrier.

Benefit Schedule

Feb - Resume writing workshop

[Add Participants](#) [Edit](#) [Delete](#)

Benefit: [Resume writing workshop](#) Maximum Participant Count: First Session Start Date Time: 2/3/2023, 9:00 AM First Session End Date Time: 2/3/2023, 5:00 PM Default Benefit Quantity: 7/00

Details **Related**

Benefit Sessions (4) New

Name	Start Date Time	Status
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	2/3/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/10/2023: Feb - Resume writing workshop	2/10/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/17/2023: Feb - Resume writing workshop	2/17/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/24/2023: Feb - Resume writing workshop	2/24/2023, 9:00 AM	Scheduled

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

Schedule Frequency	End Date	Schedule Day Value	Total Recurrences Count
Weekly	2/24/2023	FRI	

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

Weekly

End Date: 2/24/2023

Schedule Day Value: FRI

Total Recurrences Count:

[View All](#)

Upcoming Sessions

[02/03/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-03 09:00:00 AM PST
Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

[02/10/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-10 09:00:00 AM PST
Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

[02/17/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-17 09:00:00 AM PST

Maintenant, Asin ajoute des participants à chaque calendrier de l'avantage.

Add participants to Feb - Resume writing workshop

Choose Participants from Program Enrollments

Search Program Enrollments...

Show Selected (3)

3 Items selected

Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
<input checked="" type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>

Cancel Save

Pour chaque paire participant-session, des enregistrements d'attribution de garantie et de décaissement au titre des garanties sont créés. L'enregistrement de décaissement au titre des garanties utilise automatiquement la quantité issue de l'enregistrement du calendrier de l'avantage associé, et le statut par défaut de chaque participant est marqué comme Inscrit. Asin ouvre un enregistrement de session de l'avantage et examine les enregistrements de décaissement au titre des garanties à partir de l'onglet Associé.

Resume writing ... Feb - Res... 02/03/2...

Benefit Session
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop Add Participants Remove Participants Edit

Benefit Schedule: Feb - Resume writing workshop | Start Date Time: 2/3/2023, 9:00 AM | End Date Time: 2/3/2023, 5:00 PM | Status: Scheduled

Attendance Details **Related**

Benefit Disbursement (6) New

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-00000483	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000484	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000485	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000486	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000487	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00

[View All](#)

Maintenant que le programme et les avantages sont enregistrés dans l'application Gestion de programme, Asin peut facilement suivre la présence, créer des rapports et examiner les décaissements.

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Planification de sessions de l'avantage ponctuelles ou récurrentes](#) et [Ajout de participants à un calendrier de l'avantage](#).

Suivi et évaluation des décaissements au titre des garanties

Imaginons une situation mettant en scène des décaissements. À l'issue de la première session de l'avantage Atelier de rédaction de CV, Asin note la présence de chacun des participants.

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
<input type="checkbox"/> Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
<input type="checkbox"/> Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
<input type="checkbox"/> Padma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496

Les modifications apparaissent automatiquement dans les enregistrements de décaissement au titre des garanties correspondants.

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Absent	0.00
BD-000000497	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Suivi de la présence et des décaissements des participants de l'avantage](#).

Exemple 2 : Exemple : gestion d'une activité de distribution de kits scolaires pour les enfants des communautés à risque

HelpAChild prévoit de mettre en place un programme de soutien à la scolarisation pour lutter contre le décrochage scolaire en primaire chez les enfants des communautés à risque. Dans le cadre de ce programme, HelpAChild souhaite créer et gérer une activité de distribution de kits scolaires.

Ken, le responsable de programme chez HelpAChild, travaille avec son équipe de direction et finalise le modèle de programme de soutien à la scolarisation lors de leur réunion de planification annuelle. Passons en revue les étapes suivies par Ken dans Gestion de programme de Salesforce pour gérer cet avantage.

Contactez votre administrateur Salesforce pour confirmer que les tâches de configuration nécessaires pour préparer l'organisation à utiliser l'application Gestion de programme sont terminées.

Définition du modèle de programme et d'avantages

Ken définit le modèle de programme. Les enfants qui bénéficient du programme sont déjà enregistrés en tant que contacts dans Salesforce. Il prévoit d'abord d'exécuter le programme dans une ville, puis d'en examiner les résultats avant de le poursuivre. Voici le modèle de programme.

Avantage	Quand	Durée
Distribution de kits scolaires	Ponctuel : le premier dimanche de septembre	5 heures
Cours pour la communauté : enseignement primaire et secondaire	Hebdomadaire : le samedi	8 heures

À l'aide de cette définition de modèle, Ken se connecte à l'application Gestion de programme et commence à créer les enregistrements nécessaires.

Définition des types d'avantages et création du programme


Ken crée deux types d'avantages.

Nom du type d'avantage	Type	Unité de mesure
Distribution	Biens	kits
Accompagnement	Service	heures

Cet exemple se concentre sur l'avantage « distribution de kits scolaires ».

New Benefit Type

Benefit Type Details

* Benefit Type Name	* Process Type
<input type="text" value="Distribution"/>	<input type="text" value="Program Management"/>
Type	Category
<input type="text" value="Goods"/>	<input type="text" value="--None--"/>
Unit of Measure 	
<input type="text" value="kits"/>	
Description	
<input type="text"/>	

Ensuite, Ken crée l'enregistrement du programme de soutien à la scolarisation.

New Program mode=Create, version=RRH

Program Details

* Name ↶ School Enrollment Support	Status ↶ Active ▼
* Start Date ↶ 8/1/2023 📅	End Date 📅
Summary ↶ Program to support and encourage children from at-ri:	Additional Context 📝

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Création de types d'avantages pour un programme](#) et [Création de programmes](#).

Ajout de participants et d'avantages au programme

Ken ajoute des enfants au programme en tant que participants. Un enregistrement d'inscription au programme est créé pour chaque participant.

Program School Enrollment Support			
Start Date 8/1/2023	End Date	Status Active	
Details Related ARC			
Program Enrollments (6+) New			
Name	Account	Contact	Status
Joe M-2023-01-31	Joe M		Applied ▼
Jameela R-2023-01-31	Jameela R		Applied ▼
Davis T-2023-01-31	Davis T		Applied ▼
Ruth S-2023-01-31	Ruth S		Applied ▼
Seth Reuters-2023-01-31	Seth Reuters		Applied ▼
Sam Suarez-2023-01-31	Sam Suarez		Applied ▼
View All			

Un enregistrement d'inscription au programme est créé pour chaque participant.

Program Enrollments						
Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active	
<input type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>	▼

Par le passé, au cours de l'activité de décaissement de kits scolaires, Ken a observé que les enfants d'autres localités qui rendaient visite à leur famille pouvaient être ajoutés à la dernière minute à l'activité de distribution. Il risque donc d'avoir besoin d'utiliser le flux de travail de décaissement anonyme pour les kits fournis aux autres enfants.

Ken crée un enregistrement d'inscription au programme actif et anonyme pour ces décaissements.

mode=Create, version=RRH

New Program Enrollment

Program Enrollment Details

<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">* Name ↶ <input type="text" value="Anonymous for school kits"/></div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Contact <input type="text" value="Search Contacts..."/> 🔍</div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Status <input type="text" value="Applied"/> ▼</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">Is Anonymous ⓘ ↶ <input checked="" type="checkbox"/></div>	<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Is Active ↶ <input checked="" type="checkbox"/></div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Account <input type="text" value="Search Accounts..."/> 🔍</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">* Program ↶ <div style="display: flex; align-items: center; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">+ School Enrollment Support ×</div></div>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Additional Enrollment Details

<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Start Date ↶ <input type="text" value="9/1/2023"/> 📅</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">Application Date ↶ <input type="text" value="8/30/2023"/> 📅</div>	<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">End Date ↶ <input type="text" value="11/30/2023"/> 📅</div>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CancelSave & NewSave

À l'aide des détails du modèle de programme, Ken crée l'enregistrement de l'avantage. Il s'assure qu'il a marqué l'avantage comme actif.

New Benefit

Benefit Details

*** Benefit Name** ↶

*** Benefit Type** ↶

✕ Distribution

Description ↶

Provide stationary and other essentials to children in Sitka city.

*** Program**

✕ School Enrollment Support

Active ↶

Benefit Options

Benefit Status

▼ Active

Benefit Manager

🔍

Start Date ↶

Date	Time
9/3/2023 📅	12:00 PM 🕒

End Date

Date	Time
📅	🕒

Minimum Benefit Amount

Maximum Benefit Amount

Goal Definition

🔍

Cancel
Save & New
Save

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Ajout de participants à un programme](#), [Création d'une inscription au programme pour les bénéficiaires d'avantages anonymes](#) et [Ajout d'avantages à un programme](#).

Décaissement de l'avantage

L'avantage Distribution de kits scolaires - Sitka est un événement ponctuel et ne nécessite pas de calendrier. De plus, alors que tous les enfants ajoutés au programme sont éligibles pour recevoir cet avantage, Ken ne peut pas savoir avec certitude qui se présentera au centre de distribution.

À la date de début de l'avantage, Ken et son équipe distribuent les kits aux enfants qui se présentent à la distribution. Ken enregistre le décaissement à l'aide du flux de travail de décaissements en masse ponctuels.

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
 School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
 1

*Disbursement Date
 Sep 3, 2023

[Cancel](#) [Next](#)

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Benefit: School Kit Distribution - Sitka area | Program: School Enrollment Support | Disbursed Quantity: 1 | Unit of Measure: kits

Recipient Disbursement Details

Choose Participants from
 Contact

Search Contacts...

Show Selected (2)

2 items selected

Name ↑	Account Name	Phone
<input type="checkbox"/> Carole White	Global Media	(415) 555-1212
<input checked="" type="checkbox"/> Davis T	Davis T	
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	Global Media	(415) 555-1212
<input type="checkbox"/> Howard Jones	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Jameela R	Jameela R	
<input checked="" type="checkbox"/> Joe M	Joe M	

Filters
 Filter by Owner
 My contacts
[Add Filter](#) [Remove All](#)

[Previous](#) [Save](#)

Pour chaque participant à l'avantage, des enregistrements d'attribution de garantie et de décaissement au titre des garanties sont créés.

Comme anticipé, un enfant d'une autre localité se présente au centre de distribution pour recevoir un kit. Ken marque le décaissement pour cet enfant à l'aide de l'option Anonyme dans le flux de travail de décaissements en masse ponctuels.

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
 School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
 1

*Disbursement Date
 Sep 3, 2023

*Number of Recipients
 1

[Cancel](#) [Save](#)

Enfin, Ken passe en revue tous les décaissements dans la vue de liste Décaissements au titre des garanties.

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session †	Name
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	123.00	hours	Completed		BD-000000415
<input type="checkbox"/> Acme	123.00	hours	Completed		BD-000000416
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	123.00	hours	Completed		BD-000000417
<input type="checkbox"/> Davis T	123.00	hours	Completed		BD-000000418
<input type="checkbox"/> Dwight	123.00	hours	Completed		BD-000000419
<input type="checkbox"/> Howard Jones	123.00	hours	Completed		BD-000000420
<input type="checkbox"/> Ruth S	123.00	hours	Completed		BD-000000421
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	123.00	hours	Completed		BD-000000422
<input type="checkbox"/> Joe M	123.00	hours	Completed		BD-000000423
<input type="checkbox"/> Padma V	123.00	hours	Completed		BD-000000424
<input type="checkbox"/> Seth Reuters	123.00	hours	Completed		BD-000000425
<input type="checkbox"/> Sam Suarez	123.00	hours	Completed		BD-000000426
<input type="checkbox"/> Jameela R	123.00	hours	Completed		BD-000000427
<input type="checkbox"/> Michael Scott	123.00	hours	Completed		BD-000000428
<input type="checkbox"/> salesforce.com	123.00	hours	Completed		BD-000000429
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	10.00	kits	Completed		BD-000000448
<input type="checkbox"/> Joe M	10.00	kits	Completed		BD-000000449
<input type="checkbox"/> Davis T	5.00	kits	Completed		BD-000000450
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000451
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000526
<input type="checkbox"/> Davis T	1.00	kits	Completed		BD-000000527
<input type="checkbox"/> Anonymous	1.00	kits	Completed		BD-000000528

Pour en savoir plus , reportez-vous à [Suivi des décaissements au titre des garanties ponctuels](#).

Gestion des requêtes

Nonprofit Cloud Case Management comprend des fonctionnalités permettant de gérer les plans de soins, les références de requête et le suivi des requêtes.

En savoir plus sur la gestion des requêtes pour les organismes sans but lucratif

La gestion des requêtes Salesforce stimule les réalisations des participants, car elle aide les responsables de requêtes à avoir une vue d'ensemble de chaque participant, à offrir des expériences individuelles aux participants et à collaborer largement pour les assister.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

La gestion des requêtes Salesforce comprend :

- Plans d'accompagnement
- Évaluations dynamiques

- Vue complète d'un participant
- Incidents
- Références entrantes et admission
- Résumés des interactions pour prendre des notes

En explorant la gestion des requêtes, vous pourriez rencontrer des termes qui ne correspondent pas tout à fait à ce que vous connaissez déjà. Par exemple, en termes généraux, un plan de soins est un plan de requête, les avantages sont des services et les plaintes sont des incidents.

Configuration de la gestion des requêtes

Activez les paramètres et attribuez les ensembles d'autorisations requis pour commencer à utiliser Gestion des requêtes.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Configuration des fonctionnalités de base et activation de Gestion des requêtes

Activez Gestion des requêtes et les fonctionnalités Salesforce associées.

Activation des éléments de base de Gestion des requêtes et de Gestion de programme

Activez les fonctionnalités Salesforce qui améliorent les fonctionnalités de Gestion des requêtes et de Gestion de programme.

1. Attribuez des ensembles d'autorisations relatifs à Gestion de programme et Gestion des requêtes, ainsi qu'aux autres fonctionnalités que vous utilisez.

2. Pour afficher les relations entre les parties prenantes au sein d'un graphique convivial, configurez le centre des relations actionnables (CRA).
 - a. Dans Configuration, saisissez `Actionnables` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Centre des relations actionnables**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer le centre des relations actionnables.

Pour connaître le détail des étapes de configuration, reportez-vous à [Centre des relations actionnables \(CRA\)](#).
3. Pour ajouter des actions dans le composant Web Lightning Lanceur d'action, configurez le [lanceur d'action](#).
4. Pour utiliser le moteur de traitement des données, configurez les [pipelines de données](#).
5. Pour définir les tâches nécessaires à la réalisation d'un processus métier, configurez des plans d'action.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Action` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Plans d'action**.
 - b. Suivez le processus de configuration guidée pour configurer les plans d'action.

Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Plans d'action dans Salesforce](#).
6. Pour automatiser le traitement des enregistrements dans les flux planifiés, configurez la fonctionnalité [Gestion par lot](#).
7. Pour utiliser les évaluations dynamiques, consultez [Configuration d'évaluations dynamiques](#).
8. Pour prendre des notes détaillées sur les réunions et les conversations et stocker celles-ci, configurez des résumés des interactions.
 - a. Dans Configuration, saisissez `Interactions` dans la zone Recherche rapide, puis, sous Configuration guidée, sélectionnez **Résumés des interactions**.
 - b. Suivez l'aide guidée pour configurer les résumés des interactions.

Pour connaître le détail des étapes de configuration, consultez [Résumés des interactions](#).
9. Pour configurer l'automatisation d'OmniStudio, installez ou mettez à niveau le [package OmniStudio](#).
10. Pour voir les événements clés relatifs à une personne, configurez la fonctionnalité [Chronologie](#).

Activation de Gestion des requêtes

Vous devez activer quelques éléments avant de commencer à utiliser Gestion des requêtes.

1. [Configuration de Gestion de programme.](#)
2. Dans Configuration, saisissez `Gestion de programme et des requêtes` dans la zone Recherche rapide. Dans Gestion de programme et des requêtes, activez les paramètres suivants :
 - a. Sélectionnez **Paramètres de plan de soins** et activez **Créer et gérer des plans de soins**.
 - b. Sélectionnez **Gestion de programme et des requêtes**, puis activez **Créer et gérer des références**.

Sécurité et autorisations pour Gestion des requêtes

Comprenez le fonctionnement des ensembles d'autorisations dans Gestion des requêtes et la manière de les attribuer aux utilisateurs.

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateur(s). Référez-vous à [Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations](#).

Pour accorder à vos utilisateurs des autorisations supplémentaires ou leur en retirer, créez un ensemble d'autorisations personnalisé pour les autorisations propres à votre organisation. Ajoutez ensuite votre ensemble d'autorisations personnalisé à un groupe d'ensembles d'autorisations qui inclut également l'ensemble d'autorisations géré approprié. Le fait d'employer ainsi les groupes d'ensembles d'autorisations garantit que vos utilisateurs ont toujours accès aux nouvelles autorisations de Gestion des requêtes et vous permet d'ajouter ou de supprimer des autorisations spécifiques en fonction des besoins de vos utilisateurs. Référez-vous à [Groupes d'ensembles d'autorisations](#).

Gestion des requêtes inclut des ensembles d'autorisations gérés relatifs à ses différentes fonctionnalités. Vous avez également besoin d'autorisations pour employer d'autres fonctionnalités de Salesforce. Référez-vous à [Sécurité et autorisations pour Nonprofit Cloud](#) pour plus d'informations.

Accès au plan de soins

Accorde aux utilisateurs l'accès aux objets et aux composants Plans de soins.

Référence de requêtes

Accorde aux utilisateurs l'accès à la fonctionnalité Référence.

Accès à la gestion des plaintes

Permet aux utilisateurs d'accéder aux objets et aux fonctionnalités de Gestion des plaintes.

Accès à la gestion de programme et des avantages

Permet aux utilisateurs d'accéder aux objets et aux fonctionnalités de gestion de programme et des avantages.

Vous vous demandez ce que contiennent les différents ensembles d'autorisations ? Ouvrez-les dans Configuration pour découvrir en détail quelles autorisations y sont incluses.

[Sécurité et autorisations pour Nonprofit Cloud](#)

Plans d'accompagnement

Un plan d'accompagnement contient les éléments dont les responsables de requête ont besoin pour aider les participants et est affiché sur la page de requête des participants. Il peut consister en un objectif général et des sous-objectifs, des avantages ou des services, et des tâches ou des actions spécifiques destinées à aider le participant à atteindre son objectif.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Configuration de plans d'accompagnement

Créez un plan d'accompagnement en l'ajoutant à la présentation de la page Requête, puis en y intégrant des champs, des avantages, des objectifs et des actions.

Ajout de la liste associée Plan d'accompagnement à la présentation de page Requête

Facilitez l'accès des responsables de requête aux plans d'accompagnement des requêtes qu'ils gèrent.

1. Dans Configuration, dans le gestionnaire d'objet, cliquez sur **Requête**.
2. Sélectionnez Présentations de page de requête, puis cliquez sur **Présentation de requête**.
3. Dans la palette, cliquez sur **Listes associées**.
4. Faites glisser l'élément Plans d'accompagnement dans les listes associées de la présentation de page.
5. Enregistrez vos modifications.

Ajout d'un champ personnalisé à un plan d'accompagnement

Créez et ajoutez des champs personnalisés à vos plans d'accompagnement pour les adapter à vos besoins.

1. Dans Configuration, dans le gestionnaire d'objet, cliquez sur **Plan d'accompagnement**.
2. Sur la page Champs et relations, cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez le type de champ et cliquez sur **Suivant**.
4. Attribuez un nom au champ.
5. Configurez les paramètres du champ et cliquez sur **Suivant**.
6. Configurez la sécurité au niveau du champ, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Dans Ajouter aux présentations de page, assurez-vous que la présentation de page du plan d'accompagnement est sélectionnée.
8. Enregistrez vos modifications.

Identification des avantages du plan d'accompagnement

Les avantages sont des services proposés aux participants qui les aident à atteindre les objectifs de leur plan d'accompagnement. Appliquez ces avantages à un individu ou à un groupe.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Définition des avantages et types d'avantages des programmes](#). Bien que le contenu mentionne la gestion de programme de solutions du secteur public, les étapes s'appliquent également à la gestion des requêtes.

Création de définitions d'objectifs pour les plans d'accompagnement

Créez des définitions d'objectifs pour les jalons de réalisation des participants et utilisez-les dans les plans d'accompagnement et leurs modèles.

Gardez à l'esprit la différence entre une définition d'objectif et un objectif. La définition d'objectif est un objectif commun utilisé au sein d'une organisation, tel que l'obtention d'un emploi. L'objectif est l'instance spécifique attribuée à un participant, telle qu'une formation aux entretiens complète.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création de définitions d'objectifs](#).

Définition de calendriers et de sessions de l'avantage

Créez un calendrier de l'avantage comportant une ou plusieurs sessions de l'avantage.

Organisez des sessions ponctuelles ou récurrentes en fonction des besoins des participants.

Pour connaître les étapes à suivre, référez-vous à [Définition de calendriers et de sessions de l'avantage dans les solutions du secteur public](#).

Modèle de plan d'accompagnement

Gagnez du temps et améliorez la cohérence en créant des plans d'accompagnement à partir de modèles et en les personnalisant en fonction des besoins uniques du participant.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Élaboration d'un modèle de plan d'accompagnement

Incluez des avantages et des objectifs reproductibles dans un modèle de plan d'accompagnement afin de pouvoir facilement réutiliser les éléments pour connecter les participants aux types de services et d'assistance standard.

Par exemple, si votre programme de formation professionnelle offre les mêmes avantages et objectifs de base à chaque participant, l'utilisation d'un modèle de plan d'accompagnement accélère le processus d'admission. Les modèles sont personnalisables, vous pouvez donc saisir les détails les plus pertinents pour votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'un modèle de plan d'accompagnement](#).

Ajout d'objectifs et d'avantages aux modèles de plan d'accompagnement

Lorsque le modèle de base est configuré, développez-le en ajoutant des informations sur les objectifs et les avantages.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à la section Ajout d'objectifs et d'avantages aux modèles de plan d'accompagnement dans [Création d'un modèle de plan d'accompagnement](#).

Création de modèles de plan d'action pour les plans d'accompagnement

Créez un modèle de plan d'action qui contient des tâches répétables pour les attributions d'avantages, les attributions d'objectifs ou les plans d'accompagnement. Associez ensuite le modèle de plan d'action à l'avantage, à la définition d'objectif ou au plan d'accompagnement approprié.

Pour poursuivre avec notre exemple d'obtention d'un emploi, un modèle de plan d'action peut contenir des tâches telles que Soumettre un brouillon de CV et Contacter l'employeur précédent pour obtenir une référence. Ensuite, vous pouvez associer le modèle au modèle de plan d'accompagnement associé. Lorsqu'un nouveau participant s'inscrit et se voit

attribuer le plan d'accompagnement, les tâches du plan d'action apparaissent dans le plan d'accompagnement.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création des tâches pour les plans d'accompagnement avec des modèles de plan d'action](#).

Autorisation d'accès aux attributions d'objectifs et d'avantages pour les personnes travaillant sur les requêtes

Offrez la possibilité aux utilisateurs d'accéder aux enregistrements d'attribution d'objectifs et d'avantages en fonction du niveau d'autorisation du plan d'accompagnement parent. Avec cette méthode, les personnes travaillant sur les requêtes peuvent accéder à tous les enregistrements de plan d'accompagnement associés à la requête d'un participant, et collaborer ou transférer facilement des requêtes.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Autorisation d'accès aux attributions d'objectifs et d'avantages liés aux plans d'accompagnement pour les personnes travaillant sur les requêtes](#).

Utilisation des plans d'accompagnement

Maintenant que votre plan d'accompagnement et votre modèle sont configurés, vous êtes prêt à les ajouter à une requête, à y ajouter des participants et à les lancer.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Création d'un plan d'accompagnement pour une requête et ajout de participants

Créez un plan d'accompagnement basé sur un modèle et ajoutez les informations de votre participant pour le personnaliser. Si vous avez associé un plan d'action au modèle, le modèle ajoute des tâches au plan d'accompagnement.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'un plan d'accompagnement pour une requête](#).

Gestion des plans d'accompagnement

Mettez à jour vos plans d'accompagnement et adaptez-les aux besoins de votre organisation.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Affichage et gestion des plans d'accompagnement](#).

Suivi de la présence et des décaissements des participants de l'avantage
Suivez l'assiduité des participants et les unités de décaissements au titre des garanties qui leur sont attribuées. Déterminez l'assiduité des participants, identifiez des tendances et apportez des ajustements aux sessions à venir.

Pour connaître les étapes à suivre, consultez [Suivi de la présence et des décaissements des participants de l'avantage dans les solutions du secteur public](#).

Références de requêtes

Fournissez des services et une assistance aux participants en les orientant vers des prestataires de services au sein ou à l'extérieur de votre organisation.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Par exemple, pour aider un participant à acquérir des compétences employables, orientez-le vers un programme de développement des compétences proposé par un service dédié à la formation et à l'insertion professionnelle (fournisseur).

Création de flux guidé d'admission de référence

Définissez un flux pour guider les références et les évaluations, et faciliter la prise en charge de vos participants par votre personnel d'admission.



Note

Pour télécharger les packs de données requis pour ce processus, vous devez accéder à la bibliothèque de processus des secteurs d'activité Salesforce. Si nécessaire, [demandez-en l'accès via ce formulaire](#). L'obtention de l'accès à la bibliothèque de processus peut prendre plusieurs jours ouvrables.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Configuration de flux guidé d'admission de référence](#).

Activation des références de requête

Activez les références de requête afin de pouvoir créer et gérer les références des participants.

1. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de programme social` dans la zone Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de programme social**.
2. Activez Références de requête.

Création de valeurs de champ de référence

Si vous le souhaitez, vous pouvez créer des catégories pour les références de requête de participant. Ces valeurs peuvent inclure le type de référence (interne ou externe, par exemple) ou le niveau d'assistance nécessaire. Pensez à ajouter le champ Catégorie à votre présentation de page lorsque vous avez terminé afin qu'il s'affiche sur votre page.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création de valeurs de champs de référence](#).

Activation d'Omni-Channel pour les références de requête

Acheminez automatiquement vos références de requête vers les bonnes personnes en configurant Omni-Channel.

Omni-Channel s'intègre à la console dans Salesforce Classic et Lightning Experience. Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Configuration d'Omni-Channel](#).

Utilisation de références de requête

Vous pouvez créer une référence de requête pour un participant et collecter toutes les informations nécessaires pour l'orienter vers une organisation interne ou externe afin qu'il obtienne une assistance supplémentaire.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Création d'une référence de requête dans les solutions du secteur public](#).

Ajout aux programmes de participants à la requête

À l'aide de la gestion des programmes, vous pouvez ajouter des participants aux programmes qui leur sont le plus utiles.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce](#)

[pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Ajout de participants à un programme](#).

Suivi des requêtes des participants

Utilisez le suivi des présences et des avantages pour voir si vos participants obtiennent les services dont ils ont besoin.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Suivi de la présence et du versement des avantages](#).

Plaintes

Créez des enregistrements qui documentent un événement ou une préoccupation concernant le bien-être d'une personne.



Note

Salesforce propose Nonprofit Cloud, qui comprend des solutions de plateforme intégrées relatives à Levée de fonds, Gestion de programme, Gestion des requêtes et Subventionnement. Ce contenu présente des informations au sujet de ces solutions. Recherchez la documentation du package géré dans [Salesforce pour les organisations sans but lucratif](#). Si vous ne savez pas quelle version votre organisation utilise, consultez votre administrateur Salesforce.

Une plainte (ou un incident) peut désigner différentes situations. Il peut s'agir d'un participant ayant une altercation avec un autre ou ne prenant pas au sérieux une simulation d'entretien. La création d'un enregistrement de plainte, appelé « plainte publique » dans une solution de secteur public, vous aide à suivre ces événements et à conserver un enregistrement complet à propos du participant.

Configuration du flux guidé des plaintes

La création d'un flux guidé simplifie la collecte d'informations et contribue à rendre la documentation des plaintes efficace et précise.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Configuration du flux guidé de l'enregistrement des réclamations](#).

Ajout d'un bouton de requête à une plainte

Installez un pack de données qui contient les composants dont vous avez besoin pour terminer la configuration des plaintes et ajoutez un bouton Requête à la page.



Note

Pour télécharger les packs de données requis pour ce processus, vous devez accéder à la bibliothèque de processus des secteurs d'activité Salesforce. Si nécessaire, [demandez-en l'accès via ce formulaire](#). Vous devrez peut-être patienter plusieurs jours ouvrables pour avoir accès à la bibliothèque de processus.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Ajout d'un bouton Requête aux pages de détails des enregistrements Plainte publique](#).

Configuration des participants aux requêtes et aux plaintes

Définissez les rôles et les statuts des participants aux requêtes et aux plaintes.

Chaque personne dans une requête a un rôle et un statut que vous créez. Les différents rôles sont les suivants : participant, membre de la famille, enseignant ou agent correctionnel. Les rôles peuvent avoir le statut actif, inactif et non réactif. Vous pouvez choisir ce qui convient le mieux à votre organisation et modifier les valeurs en fonction de vos besoins.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Configuration des participants à une requête et à une réclamation](#).

Consignation d'une plainte

Utilisez l'enregistrement Plainte publique pour saisir les détails d'une plainte associée à un participant. Utilisez la section de description pour ajouter tous les détails pertinents.

Pour connaître les étapes, reportez-vous à [Documentation d'une préoccupation de membre dans un enregistrement de réclamation publique](#).

Gestion des résultats avec Nonprofit Cloud

Utilisez Gestion des résultats pour définir votre stratégie d'impact ou votre théorie du changement, collecter vos données, suivre vos progrès et évaluer l'efficacité de vos programmes.

Utilisez Gestion des résultats avec Nonprofit Cloud pour assurer le suivi des éléments et aspects suivants :

- Les programmes que vous mettez en œuvre pour atteindre les résultats que vous souhaitez obtenir.
- La performance de vos programmes pour vous assurer que ceux-ci sont mis en œuvre comme prévu.
- La capacité de vos initiatives à atteindre les résultats escomptés.

VOIR AUSSI

- [Gestion des résultats](#)
- *Documentation du développeur* : [Gestion des résultats](#)

Nonprofit Cloud for Grantmaking

Rationalisez le processus de gestion des subventions pour les subventionneurs et les demandeurs. Construit sur Salesforce Platform, Nonprofit Cloud for Grantmaking comprend des outils permettant d'octroyer des subventions et de gérer vos activités sans but lucratif.

Utilisez Nonprofit Cloud for Grantmaking aux fins suivantes :

- Suivre des organisations et des personnes impliquées dans les subventions et les demandes de subvention.
- Créer des opportunités de financement qui incluent des informations relatives à la demande.
- Gérer les examens et les approbations des demandes de subvention et des budgets.
- Permettre aux demandeurs de subventions, dans le cadre d'une utilisation avec Experience Cloud, de découvrir et de demander des opportunités de financement, de soumettre des budgets et de charger des pièces justificatives.
- Proposer des services pour améliorer le bien-être des individus, des familles et des communautés grâce à Gestion des programmes et Gestion des requêtes.

Adressez-vous à votre responsable de compte pour en savoir plus sur Nonprofit Cloud for Grantmaking.

VOIR AUSSI

- [Subventionnement](#)
- *Documentation du développeur* : [Guide du développeur de Subventionnement](#)

Nonprofit Cloud et traduction

Salesforce fournit des traductions en plusieurs langues pour Nonprofit Cloud.

Questions fréquemment posées

Obtenez des réponses à vos questions sur la localisation, notamment la fréquence, les langues et la documentation.

À quelle fréquence localisez-vous les produits Salesforce.org ?

Nous localisons les étiquettes et le texte de nos produits dans le cadre de chaque publication de version saisonnière majeure.

Dans quelles langues effectuez-vous la localisation ?

Dans la mesure où Salesforce.org effectue la localisation par package et non par produit, les langues proposées varient. Reportez-vous à [Langues disponibles](#). Salesforce propose trois niveaux de prise en charge linguistique : langues entièrement prises en charge, langues d'utilisateur final et langues disponibles uniquement sur la plate-forme. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Langues prises en charge](#).

Localisez-vous la documentation produit ?

Actuellement, nous localisons la documentation des produits suivants : Accounting Subledger, Accounting Subledger (hérité), Gestion des requêtes, Education Cloud, Education Data Architecture (EDA), Grants Management, Insights Platform Data Integrity, Marketing Cloud Engagement for Industries, Nonprofit Cloud, Nonprofit Success Pack (NPSP), Outbound Funds Module, Program Management Module (PMM) et Student Success Hub (SSH). Consultez [Langues disponibles](#) pour en savoir plus. Consultez [Documentation localisée](#) pour obtenir une liste de liens vers la documentation.

J'ai remarqué une erreur ou un élément manquant dans une traduction. Où dois-je effectuer le signalement ?

Gardez à l'esprit que nous mettons à jour les traductions uniquement pour les versions majeures. Par conséquent, celles-ci sont susceptibles de ne pas être cohérentes après les publications de versions mineures. Pour signaler une erreur, [créez une requête](#) sous la rubrique `configuration et sécurité` et la catégorie `Mondialisation et localisation`.

Puis-je remplacer les traductions ?

Absolument. Vous pouvez utiliser le système de traduction pour remplacer les traductions. Pour en savoir plus, consultez [Système de traduction](#).

Quelle est la différence entre une langue et des paramètres régionaux ?

Dans Salesforce, vous verrez à la fois les paramètres Langue et Paramètres régionaux. Les paramètres régionaux déterminent les formats d’affichage de la date et de l’heure, des adresses, des numéros de téléphone, des virgules et des points dans les nombres. Les paramètres de langue déterminent la langue dans laquelle les objets, les champs, les paramètres et le texte de l’interface utilisateur apparaissent.

Acceptez-vous les traductions de la communauté ?

Même si bon nombre de nos produits sont open source, nous n’acceptons actuellement pas les demandes d’extraction GitHub dans le cadre de contributions relatives à la localisation. Le processus de localisation implique un niveau de maintenance qui n’est ni réaliste ni viable pour les contributeurs de la communauté, et nous nous appuyons donc sur nos propres programmes de localisation pour fournir des traductions de haute qualité en temps opportun.

Langues disponibles

Consultez la liste des langues disponibles dans Nonprofit Cloud Accounting Subledger (hérité).

Salesforce.org fournit des traductions dans les langues suivantes. Lorsque vous choisissez l’une des langues prises en charge lors de la configuration de l’utilisateur (ou de l’organisation), les objets, les champs, les paramètres et le texte de l’interface utilisateur relatifs à Nonprofit Cloud Accounting Subledger (hérité) s’affichent dans cette langue.

Accounting Subledger (hérité)

Langue	Interface utilisateur	Documentation
Catalan	√	√
Néerlandais	√	√
Anglais (Royaume-Uni)	√	√
Finnois	√	√
Français	√	√
Allemand	√	√
Japonais	√	√
Espagnol	√	√
Espagnol (Mexique)	√	√

Nonprofit Cloud

Référez-vous à [Prise en charge linguistique dans Salesforce](#).

Documentation localisée

Obtenez les liens vers la documentation dans d'autres langues.

Utilisez ces liens pour accéder à la documentation localisée pour chaque langue disponible.

Accounting Subledger (hérité)

- [Catalan](#)
- [Néerlandais](#)
- [Anglais \(Royaume-Uni\)](#)
- [Finnois](#)
- [Français](#)
- [Allemand](#)
- [Japonais](#)
- [Espagnol \(Espagne\)](#)
- [Espagnol \(Mexique\)](#)

Nonprofit Cloud

- [Chinois \(simplifié\)](#)
- [Chinois \(traditionnel\)](#)
- [Danois](#)
- [Néerlandais](#)
- [Finnois](#)
- [Français](#)
- [Allemand](#)
- [Italien](#)
- [Japonais](#)
- [Coréen](#)
- [Norvégien](#)
- [Portugais \(Brésil\)](#)
- [Russe](#)

- [Espagnol \(Espagne\)](#)
- [Espagnol \(Mexique\)](#)
- [Suédois](#)

Activation des langues

Activez la localisation dans Salesforce pour votre produit Nonprofit Cloud Accounting Subledger (hérité) .

Nous vous recommandons de suivre ces étapes pour activer une langue à utiliser dans Nonprofit Cloud Accounting Subledger (hérité) :

1. Avant d'utiliser des langues traduites, activez Système de traduction dans Configuration. Pour plus d'informations, consultez [Activation et désactivation du système de traduction](#).
2. Si vous activez une langue disponible uniquement sur la plate-forme (par exemple, le catalan) :
 - a. Dans Configuration, recherchez et sélectionnez **Activer les langues disponibles uniquement sur la plate-forme**.
 - b. Déplacez la langue souhaitée dans la liste des langues affichées.
 - c. Enregistrez vos modifications.